RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

Commission des normes du travail

Québec

Le rapport annuel de gestion a été rédigé par
la Commission des normes du travail.

Le lecteur peut également le consulter dans le
site Internet de la Commission des normes du travail
à l'adresse suivante : **www.cnt.gouv.qc.ca**

[illegible]

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
ISBN-13 : 978-2-550-47392-3
ISBN-10 : 2-550-47392-2
ISSN : 1708-1157
© Commission des normes du travail

Québec, juin 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2006.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,

Laurent Lessard

Québec, juin 2006

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

Me André Brochu

2007-01252/

Message du président-directeur général ... 4
Déclaration de la direction ... 6
Rapport du vérificateur interne ... 7
Les faits saillants pour 2005-2006 ... 8
Présentation de la Commission ... 12
La mission ... 12
La clientèle ... 12
Le conseil d'administration ... 12
L'organisation ... 15

CHAPITRE 1
Les résultats des engagements de la Commission ... 17
Mise en contexte ... 17
Le Plan stratégique 2004-2008 ... 19
La Déclaration de services aux citoyens ... 35
Les plaintes concernant la qualité des services ... 38

CHAPITRE 2
Les services à la clientèle ... 39
Les activités d'information et de prévention ... 39
Les demandes de renseignements ... 40
Les activités de surveillance de l'application de la loi ... 40
L'étalement des heures de travail ... 41
Le traitement des plaintes ... 42
Le portrait global du traitement des plaintes ... 42
Le traitement des plaintes déclinatoires ... 43
Le traitement des plaintes pour pratique interdite ... 44
Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante ... 46
Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique ... 47
Les activités de rapprochement des parties ... 48
Les demandes de révision ... 49

CHAPITRE 3
La capacité organisationnelle ... 50
Le personnel ... 50
Les ressources informationnelles ... 51
Les ressources financières ... 52
Les ressources matérielles ... 55

CHAPITRE 4
Dossiers liés à des exigences gouvernementales ... 56
L'accès à l'information ... 56
La protection des renseignements personnels ... 56
La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information ... 57
L'emploi et la planification des effectifs ... 57
Les engagements et réalisations en matière d'allégement réglementaire pour les entreprises ... 58
L'accès à l'égalité en emploi et le plan d'embauche ... 58

CHAPITRE 5
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec et les états financiers ... 59
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec ... 59
Les états financiers ... 59
Rapport de la direction ... 60
Rapport du vérificateur ... 61

Annexes
1. Déclaration de services aux citoyens ... 72
2. Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens ... 75
3. Répartition géographique des plaintes reçues selon le type de plainte ... 76
4. Répartition des normes en litigation déclarées dans les plaintes déclinatoires reçues selon la région administrative, 2005-2006 ... 77

5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture 78

6 Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite au cours de l'exercice 2005-2006 ventilés par motif invoqué 79

7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 80

8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture 81

9 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 82

10 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 83

11 L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 86

12 Lois et règlements 89

13 Publications de la Commission 90

14 Tableau des indicateurs de gestion de l'organisation 92

Liste des tableaux

Tableau 1
Sommaire des résultats du Plan stratégique 2004-2008 19

Tableau 2
Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 30

Tableau 3
Traitement des plaintes concernant la qualité des services 38

Tableau 4
Activités d'information et de prévention 39

Tableau 5
Demandes de renseignements 40

Tableau 6
Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale 41

Tableau 7
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 42

Tableau 8
Volume de traitement des plaintes 42

Tableau 9
Volume de traitement des plaintes pécuniaires 43

Tableau 10
Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite 45

Tableau 11
Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante 46

Tableau 12
Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique 48

Tableau 13
Résultats des activités de rapprochement des parties 49

Tableau 14
Demandes de révision 49

Tableau 15
Investissements en matière de ressources informationnelles 51

Tableau 16
Répartition du coût de la mission selon la fonction 53

Tableau 17
Coûts unitaires des services rendus à la clientèle 54

L'exercice 2005-2006 a également été une période de consolidation pour le traitement des plaintes liées au harcèlement psychologique. La Commission a notamment procédé à la régionalisation de son processus de traitement en intégrant les activités de gestion de ces plaintes dans ses directions régionales afin d'assurer un service plus près des citoyens. Des efforts importants ont été déployés et le sont encore pour assurer le traitement de ces plaintes qui s'avère beaucoup plus complexe que celui des autres catégories de plaintes prévues par la loi.

La Commission a d'ailleurs noté qu'en regard du traitement des autres types de plaintes, il y a eu un léger écart avec les cibles souhaitées, tant sur le plan du volume de règlement que sur le plan du délai moyen de traitement. Elle a entrepris d'identifier les causes de ces écarts afin de les résorber, notamment par la mise sur pied d'un important chantier de révision de ses processus de traitement des plaintes, touchant à la fois ses services à la clientèle et ses fonctions administratives de soutien.

Fait à noter, la clientèle de la Commission ayant déposé une plainte est toujours majoritairement satisfaite de la performance de la Commission. Un sondage réalisé en février 2006 a en effet révélé que le taux de satisfaction à l'égard des éléments généraux de sa Déclaration de services s'est maintenu ou a légèrement augmenté, la satisfaction quant au délai de traitement des dossiers ayant notablement augmenté de 7 % (75 % par rapport à 68 % en 2004-2005). Cette déclaration a fait l'objet d'une révision en cours d'année et une nouvelle Déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur le 1er avril 2006.

Sur le plan financier, la Commission a continué, au cours de l'année 2005-2006, ses efforts de contrôle des dépenses, ce qui lui a permis d'atteindre l'équilibre budgétaire. C'est un résultat dont la Commission a tout lieu de se réjouir.

En terminant, je voudrais souligner la contribution de l'ensemble du personnel de la Commission dont l'engagement et la qualité du travail permettent de relever des défis sans cesse renouvelés et plus exigeants. De même, je tiens à souligner l'important apport des membres du conseil d'administration et remercier particulièrement celles et ceux qui ont quitté leur poste au cours de l'année 2005-2006 pour leur contribution et leur dévouement. Je désire également souhaiter la bienvenue aux sept nouveaux membres qui ont été nommés en novembre 2005 et les remercier d'avoir accepté de relever ce stimulant défi.

Me André Brochu

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission et son comité de vérification.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le rapport annuel.

André Brochu
Président-directeur général

Jocelyn Girard
Vice-président aux services à la clientèle

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité

Guy Poirier
Directeur des affaires juridiques

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général et responsable de la vérification interne

Québec, juin 2006

Me Andrée Bouchard
Président-directeur général
Commission des normes du travail

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consistait à évaluer la vraisemblance et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à revoir des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne ou à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le secrétariat général est responsable de la vérification interne.

Jean-Guy Lemieux

Québec, juin 2006

Résultats des engagements et de la performance de la Commission

Harcèlement psychologique et régionalisation des services

La Commission a reçu un nombre de plaintes de beaucoup supérieur à la prévision initiale. Une forte majorité de ces plaintes mettaient en cause des personnes en situation de gestion. Notons également que les plaintes étaient déposées en majorité par des femmes.

Du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, 2 687 plaintes pour harcèlement psychologique ont été déposées à la Commission, alors que 2 067 plaintes avaient été reçues pour la période du 1er juin 2004 au 31 mars 2005.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a traité 2 199 plaintes. De ce nombre, 2 161 ont été réglées avant intervention juridique et 38 après intervention juridique.

Par ailleurs, en juin 2005, la Commission a mis en ligne sur son site Internet une section portant sur le harcèlement psychologique ainsi que différents outils de consultation. Elle a également produit quatre capsules vidéo en vue de [illegible] sur le harcèlement psychologique. [illegible]

Pour la mise en œuvre des nouvelles dispositions en matière de harcèlement psychologique, la Commission a opté au départ pour une centralisation des opérations, en raison notamment du calendrier de mise en œuvre serré. Après une première année d'expérimentation, le traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique a été intégré en septembre 2005 aux activités courantes des directions régionales afin d'assurer un service plus près du citoyen.

Deux ans après l'entrée en vigueur des dispositions de la loi, la Commission doit faire face à un volume significatif de plaintes à traiter ainsi qu'à des délais de traitement importants. La Commission déploie des efforts constants pour résoudre cette problématique dans un contexte où le volume des ressources mises à sa disponibilité est restreint.

Augmentation du salaire minimum

Au cours du dernier exercice, le taux du salaire minimum a augmenté de 0,15 $, passant le 1er mai 2005 de 7,45 $ à 7,60 $ l'heure. Au cours de la même période, le taux est passé de 6,70 $ à 6,85 $ l'heure pour les salariés à pourboire et de 8,00 $ à [illegible] $ l'heure pour les salariés de l'industrie du vêtement.

Au 31 mars 2006, une augmentation du salaire minimum était également prévue pour le 1er mai 2006, laquelle s'est effectivement matérialisée.

Selon les données de novembre 2005 de l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada, on compte au Québec 143 740 salariés rémunérés au taux du salaire minimum. Parmi ces salariés, 39,7 % ont moins de 20 ans et 62 % sont des femmes. Par ailleurs, 91,3 % d'entre eux ne sont pas syndiqués et la majorité travaille dans les secteurs des services, dont le commerce de détail, l'hébergement et la restauration.

	Taux horaire	Taux horaire pour les salariés à pourboire	Taux horaire pour les salariés de l'industrie du vêtement
1er mai 2004	7,45 $	6,70 $	8,00 $
1er mai 2005	7,60 $	6,85 $	8,15 $
1er mai 2006	7,75 $	7,00 $	8,25 $

Ce taux est entré en vigueur le 1er janvier [illegible]

Mesure du degré de respect de la loi

L'une des réalisations de la Commission en 2005-2006 est la diffusion des résultats de l'enquête visant à évaluer le degré de respect de la loi. Cette enquête a été réalisée en novembre et décembre 2004 auprès de 4 000 salariés non syndiqués, en emploi depuis au moins deux mois au moment de l'enquête.

L'objectif du sondage était d'évaluer, pour une vingtaine de normes du travail, la proportion de salariés pour lesquels la loi n'était pas appliquée correctement et de définir les principales caractéristiques de ces populations.

Les principaux résultats de cette enquête sont présentés au chapitre 1 du présent rapport annuel dans la section traitant de la réalisation de certaines cibles des objectifs stratégiques.

Ces résultats ont notamment permis de cibler quatre normes en infraction au respect desquelles la Commission a décidé d'intervenir de manière prioritaire en vue d'augmenter le respect des normes du travail au Québec. Ces normes sont les heures supplémentaires, les jours fériés, les congés annuels et le bulletin de paye. La Commission a adopté un plan d'action relativement à ces quatre normes.

Plan d'action visant les employeurs récalcitrants et récidivistes

Dans le prolongement de la mise en œuvre de son plan stratégique et de son approche de prévention, la Commission entend agir non seulement en amont des infractions, mais également en aval, lorsque cela lui apparaît nécessaire.

C'est ainsi qu'elle a diffusé en septembre 2005 un communiqué dénonçant les activités illégales d'un employeur récidiviste notoire. Par cette intervention, la Commission entendait faire connaître publiquement son engagement à intervenir contre les employeurs récalcitrants et récidivistes.

Pour poursuivre dans cette voie, un plan d'action en la matière a été adopté en février 2006. En accord avec ce plan, la Commission appliquera des mesures dissuasives selon une approche qui favorise la gradation des moyens.

Rappelons qu'un employeur récidiviste est un employeur qui commet une nouvelle infraction après avoir fait l'objet d'au moins deux condamnations pour la même norme à la suite de poursuites civiles, ou qui reçoit une condamnation à la suite d'une poursuite pénale. L'employeur récalcitrant est celui qui ne collabore pas à l'enquête ou qui résiste à l'intervention de la Commission ou, encore, qui trompe la Commission. C'est aussi celui qui règle toujours après l'envoi de la mise en demeure lorsqu'il fait l'objet de plusieurs plaintes fondées. Ces types d'employeurs obligent la Commission à utiliser des moyens plus lourds et plus coûteux pour les entreprises et pour la société.

Programme d'assurance parentale

Le 1er janvier 2006 marquait l'entrée en vigueur du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP). L'instauration de ce nouveau programme influence directement la Loi sur les normes du travail. D'une part, les dispositions sur le congé de paternité introduites en 2003, qui n'étaient pas encore applicables, le sont devenues à l'entrée en vigueur de l'article 9 de la Loi sur l'assurance parentale. D'autre part, la Loi sur l'assurance parentale vient modifier d'autres dispositions de la Loi sur les normes du travail qui touchent les absences pour raisons familiales, les absences et congés pour l'adoption ainsi que pour l'hospitalisation d'un enfant.

La Commission a profité de l'entrée en vigueur de ce nouveau programme pour lancer une campagne de communication sur les congés dont peuvent se prévaloir les travailleurs pour prendre soin de leur famille. Cette campagne a été diffusée sous le thème *De nouveaux congés pour favoriser la conciliation travail et famille !* Menée en février 2006, elle comprenait l'envoi massif à plus de 103 000 entreprises d'une lettre accompagnée d'un dépliant et d'une affiche. La Commission a également ajouté à son site Internet de l'information sur ce thème, y compris une interprétation administrative des articles de loi. Cette démarche de la Commission s'inscrit en complément des activités de communication menées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Disparités de traitement

La Commission a terminé la première phase de son plan d'action en matière de disparités de traitement. Cette phase visait à sensibiliser et à informer les divers acteurs patronaux et syndicaux. Au cours du dernier exercice, les actions réalisées comprennent notamment :

- des placements publicitaires dans différentes publications spécialisées;
- une demi-journée de formation avec des conciliateurs-médiateurs du ministère du Travail;
- des rencontres de sensibilisation avec des représentants d'associations syndicales et patronales, dont des représentants de certaines grandes chaînes d'alimentation;
- l'envoi d'une lettre et de documentation aux employeurs de 5 salariés et plus dont les conventions collectives venaient à échéance au cours de l'exercice 2005-2006, les invitant à s'assurer du respect des dispositions de la loi au moment de renouveler leurs conventions collectives.

En outre, la Commission a amorcé la deuxième phase de son plan d'action. Cette phase consiste à réaliser une série d'interventions de surveillance auprès des employeurs dont les conventions collectives laissent entrevoir l'existence de disparités de traitement au sein de leurs entreprises. Cette opération a été amorcée en octobre 2005. La démarche comprend également des interventions spécifiques de la Commission par le regroupement des conventions collectives des différents établissements d'une même bannière et d'une même convention de travail. L'un des premiers secteurs touchés est celui de l'alimentation.

Cueilleurs de petits fruits

Depuis juin 2004, les cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes ont droit à un salaire minimum basé sur la mesure du rendement. Cependant, si l'état des champs ou des fruits peut affecter le rendement du cueilleur, celui-ci a droit au taux général du salaire minimum en recevant la différence entre le salaire versé au rendement et le salaire minimum.

En introduisant cette nouvelle forme de rémunération minimale dans la loi, le gouvernement a voulu s'assurer que le rendement moyen d'un cueilleur lui permet d'atteindre le salaire minimum, quelles que soient les conditions indépendantes de son contrôle, telles que l'état des champs.

À la suite de l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions, le ministre du Travail a confié à la Commission le mandat de procéder à une évaluation de la mesure du rendement moyen pour les cueilleurs de petits fruits. La démarche a consisté en une collecte de données au cours de l'été et de l'automne 2005 auprès des producteurs de fraises, de framboises et de pommes.

Le rapport d'analyse a été déposé en décembre 2005 auprès du ministre du Travail et en février 2006 au Conseil des ministres.

Parallèlement à la réalisation de cette étude, la Commission a déployé un plan de communication pour informer les producteurs de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi ainsi que de l'étude d'évaluation du rendement.

Révision des processus

En 2005-2006, la Commission a entrepris une importante démarche de révision de ses processus qui touche à la fois ses services à la clientèle et ses fonctions administratives et de soutien.

Dans cette perspective, elle a réalisé trois mandats d'optimisation des processus administratifs. Elle a également amorcé des travaux d'optimisation de ses processus liés aux services à la clientèle touchant, entre autres, les directions régionales, le Service des renseignements et la Direction des affaires juridiques.

La mission

La mission de la Commission des normes du travail est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. La Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations suivies et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population sur les normes du travail ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la loi ;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements ;
- tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs. À ce titre, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit adresser des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2005, environ 3 236 000 salariés. La Commission évalue que 2 914 200 (90 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 654 757 de ces salariés assujettis (57 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 247 198 employeurs en 2005. La Commission des normes du travail évalue que 242 376 d'entre eux (98 %) sont assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 200 936 employeurs assujettis (83 %) n'ont que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus 13 membres nommés par le gouvernement, dont un président à mandat plein pour cinq ans. Ce dernier préside les séances du conseil d'administration et agit également à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres sont nommés pour un mandat de trois ans. Les membres autres que le président doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs.

La loi prévoit que les séances du conseil d'administration ont lieu au moins une fois tous les trois mois. Le quorum est fixé à la majorité et les décisions sont également prises à la majorité des voix avec voix prépondérante du président en cas d'égalité.

Le 23 novembre 2005, le gouvernement a procédé à la nomination de sept nouveaux membres au sein du conseil d'administration de la Commission.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le conseil a tenu six séances, soit le 21 avril 2005 (conférence téléphonique), le 10 mai 2005, le 1er septembre 2005, le 13 décembre 2005 (conférence téléphonique), le 17 janvier 2006 ainsi que le 22 mars 2006.

Les principaux sujets discutés à l'occasion de ces séances ont été les suivants :

- l'adoption des états financiers au 31 mars 2005;
- l'adoption du rapport annuel de gestion 2004-2005;
- l'état de situation sur les plaintes pour harcèlement psychologique;
- la situation financière et le financement de la Commission;
- la politique cadre du comité de vérification;
- le Rapport d'analyse sur le rendement des cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes;
- la révision de la Déclaration de services aux citoyens;
- l'approche de prévention de la Commission;
- la délégation de pouvoirs en matière de traitement des demandes de révision en vertu des articles 107.1 et 123.9 de la Loi sur les normes du travail ainsi qu'en matière d'autorisation de poursuites judiciaires pour les recours civils;
- l'état de suivi de la mise en œuvre des objectifs du Plan stratégique 2004-2006;
- l'état de situation sur les délais de traitement;
- l'adoption de la Politique sur l'étalement des heures de travail;
- le suivi de la situation budgétaire 2005-2006;
- l'adoption du budget 2006-2007;
- la consultation sur le financement de la Commission des relations du travail.

Trois comités relèvent du conseil d'administration : le comité de vérification, le comité sur la planification stratégique et le comité sur la gouvernance. À chacun de ces comités siègent, en plus des membres votants du conseil d'administration, des représentants désignés issus de la direction de la Commission.

Liste des membres du conseil d'administration pour 2005-2006

Président : Me André Brochu

Représentants du milieu des employeurs :

M. Daniel Charron, à titre de membre du milieu des employeurs

M. Jacques Dignard, à titre d'employeur du milieu coopératif*

M. Jacques Fortin, à titre d'employeur

M. Florent Francœur, à titre d'employeur du milieu de la grande entreprise

M. Gaston Lafleur, à titre d'employeur du milieu de la petite et de la moyenne entreprise

M. Harold Roy, à titre d'employeur

Représentants du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, à titre de salarié du milieu syndiqué

Mme Marie-Christine Gingras, à titre de salariée du milieu de la femme

Mme Ana Luisa Iturriaga, à titre de salariée des communautés culturelles

Mme Marie-Christine Larouche, à titre de salariée du milieu non syndiqué

Mme Marie Leahey, à titre de salariée du milieu des femmes

Mme Mélanie Presseault, à titre de salariée du milieu des jeunes

* Démission le 31 mars 2006

Président-directeur général
André Ainsi
Secrétariat général
Jean-Guy Lemieux
Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité
Brigitte Pelletier
Direction des communications
Annie LeRoux
Direction de la recherche, de la planification et de la qualité
Alain Major
Direction générale des services à la gestion
Gaétan Thériault
Direction des ressources humaines
Lorraine Savard
Service des ressources matérielles
Jean Morin
Direction des affaires des ressources humaines
Service du budget et de l'approvisionnement
Direction du développement des systèmes et des banques de données
Service de la comptabilité et du pilotage
Direction de la planification, de la sécurité et de la technologie
Vice-présidence aux services à la clientèle
Jocelyn Saint
Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
Direction régionale des Laurentides
Direction du soutien aux services à la clientèle
Direction régionale du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Direction régionale de Laval
Service de la formation et de la normalisation
Direction régionale de la Capitale-Nationale
Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Service des renseignements
Direction régionale de Chaudière-Appalaches
Direction régionale de la Montérégie
Service de soutien aux opérations
Direction régionale de la CMM-Nord
Direction régionale du Nunavik
Direction régionale de l'Estrie
Direction régionale de l'Outaouais
Direction régionale de Lanaudière
Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Direction des affaires juridiques
Service juridique Montréal
Service juridique Québec

Le président-directeur général

Le président-directeur général coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Il est chargé de son administration et de sa direction. Il préside le conseil d'administration, établit le lien entre ce dernier et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission, conformément à la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale.

Par ailleurs, le président structure l'organisation de la Commission, lui assure les ressources suffisantes et mobilise son personnel. Il détermine et planifie, avec le comité de direction, les priorités corporatives. De concert avec le conseil d'administration, il définit les orientations, les politiques et les objectifs relatifs à la mise en œuvre et à l'application de la loi. Il conduit les affaires de la Commission en relation constante avec le ministre responsable, le conseil d'administration et les gestionnaires. Il conseille le ministre sur la révision des dispositions de la Loi sur les normes du travail ainsi que de la Loi sur la fête nationale. Enfin, il représente la Commission auprès de différents forums et s'assure de maintenir des relations étroites avec les administrateurs responsables de l'application des normes du travail dans d'autres juridictions.

Le secrétariat général

Le secrétariat général coordonne les relations entre le bureau du président, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes externes. Il remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration et est le dépositaire des procès-verbaux des réunions. Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, il agit également à titre de répondant en matière d'éthique gouvernementale. Il est chargé de la production du rapport annuel de gestion et représente la Commission auprès du Secrétariat à la déréglementation. Il est en outre responsable de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Il autorise les demandes d'étalement des heures de travail.

Le secrétariat général est également responsable de la vérification interne. Cette fonction est une activité indépendante et objective qui donne à la Commission une assurance relativement au degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle et de gouverne d'entreprise, de même qu'en faisant des propositions pour accroître l'efficacité de ses processus.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques assure le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite, de congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou de harcèlement psychologique, en plus de représenter les salariés devant les tribunaux. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Par l'intermédiaire de ses quatorze directions régionales, de son service des renseignements ainsi que de sa direction du soutien aux services à la clientèle, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assure les fonctions de rapprochement des parties prévues

dans la loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ainsi que des programmes de prévention. La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la loi et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédure, tout en assurant les activités de formation à la tâche, de mise en œuvre des services et de pilotage des systèmes d'information utilisés. La Vice-présidence aux services à la clientèle est également responsable de l'application des normes sectorielles régissant certains secteurs de l'industrie du vêtement, des normes relatives aux avis de licenciement collectif et de celles qui interdisent les discriminations de traitement et qui encadrent le travail des enfants.

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'intérêt général ainsi que les relations publiques. En plus d'assurer les activités de recherche, d'évaluation, d'analyse et de sondage, elle est responsable de la mise en œuvre du programme de gestion de la qualité, de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, de la coordination des travaux liés à l'élaboration, au suivi et à la mise à jour des composantes de la planification stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Elle est responsable de la gestion des plaintes relatives à la qualité des services et assure le maintien des connaissances et le rayonnement de la Commission en matière de harcèlement psychologique. Elle assure l'arrimage nécessaire de ces composantes avec les autres plans organisationnels et outils de gestion découlant du nouveau cadre de gestion axé sur les résultats, institué par la Loi sur l'administration publique.

Enfin, elle collabore à la production du rapport annuel de gestion et est responsable des activités d'évaluation de programme et de veille stratégique; elle soutient également le président-directeur général en matière de reddition de comptes externe et de modernisation.

La Direction générale des services à la gestion

La Direction générale des services à la gestion, auparavant la Direction générale de l'administration, a pour mandat général de soutenir la direction et les gestionnaires afin d'assurer une saine gestion des ressources nécessaires à l'accomplissement de la mission de la Commission. Elle conseille et soutient la direction et les gestionnaires dans la planification et la gestion des ressources, elle met en place, en collaboration avec les partenaires, les programmes, procédés et systèmes requis. Dans l'accomplissement de ce mandat, la Direction générale des services à la gestion administrative s'assure des règles et pratiques de gestion du personnel et des ressources financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget et produit les états financiers. Elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le paiement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Elle coordonne en outre le développement et l'entretien des systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle fournit les services et l'expertise-conseil en matière de gestion des personnes. Elle est aussi responsable de l'application des règles de sécurité, des achats, de l'approvisionnement, de même que de la gestion et de l'aménagement des espaces. Elle assure enfin la coordination des dossiers administratifs de portée gouvernementale comme le gouvernement en ligne, l'organisation du travail et le regroupement des services administratifs.

CHAPITRE 1

Mise en contexte

L'exercice 2005-2006 représente une année charnière au regard de la mise en œuvre du Plan stratégique 2004-2008 de la Commission. Rappelons que ce plan a été adopté en décembre 2004. Ses principales composantes sont présentées dans le diagramme de la page suivante.

Par sa déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage publiquement à fournir des services de qualité à sa clientèle, et ce, dans le respect des exigences du cadre de gestion instauré par la Loi sur l'administration publique. Le contenu intégral de la Déclaration de services aux citoyens est présenté à l'annexe 1.

Il est à noter qu'au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a procédé à une révision de certaines composantes de sa déclaration de services afin de tenir compte de l'évolution du contexte et de sa prestation de services. Cette nouvelle déclaration a été adoptée à la fin de l'exercice 2005-2006 et est entrée en vigueur le 1er avril 2006.

Aux fins du présent rapport annuel de gestion, la reddition de comptes sur la déclaration de services de la Commission, telle qu'elle est formulée dans ce chapitre, porte sur les engagements et les normes de la déclaration de services qui étaient en vigueur avant le 1er avril 2006.

MISSION

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

VISION

Notre vision est que, grâce à nos efforts, la population du Québec connaisse la Loi sur les normes du travail, que les salariés et les employeurs bénéficient du respect des conditions de travail prévues par la loi et que les plaintes relatives à son application soient traitées avec équité et efficacité.

ENJEUX	Le respect des normes du travail	La qualité des services	L'adaptation du régime universel des conditions de travail à l'évolution du marché du travail	La performance de l'organisation
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.	Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires.	Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail.	Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente.
AXES D'INTERVENTION	• **Traitement des plaintes et représentation des salariés** • **Surveillance** • **Information, renseignement et partenariat**	• **Connaissance des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires** • **Adaptation des services et des processus** • **Services en ligne**	• **Veille et aide-conseil** • **Évaluation de programme**	• **Développement des compétences** • **Processus administratifs** • **Qualité de vie au travail**
OBJECTIFS	1 Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi. 2 Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne. 3 Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi. 4 Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	5 Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction. 6 Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties. 7 Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi. 8 Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	9 Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail. 10 Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	11 Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires. 12 Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet. 13 Implanter une politique de qualité de vie au travail.

Tableau 1

Objectif	Atteinte de l'objectif au 31 mars 2006	Référence
1 Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi.	Atteint	Page 20
2 Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne.	Atteint	Page 21
3 Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi.	Partiellement atteint	Page 22
4 Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	En voie de réalisation	Page 23
5 Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction.	Partiellement atteint	Page 26
6 Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties.	En voie de réalisation	Page 27
7 Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi.	En voie de réalisation	Page 27
8 Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	Partiellement atteint	Page 28
9 Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le maroné du travail.	Partiellement atteint	Page 29
10 Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	En voie de réalisation	Page 29
11 Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires.	Partiellement atteint	Page 31
12 Optimiser les processus et les façons de faire notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet.	En voie de réalisation	Page 33
13 Implanter une politique de qualité de vie au travail.	En voie de réalisation	Page 34

Légende

Atteint : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif sont atteintes.
Partiellement atteint : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont atteintes sans que l'objectif soit pleinement rempli.
En voie de réalisation : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie d'être atteintes.

Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degre de respect de la loi

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
Déposer, d'ici au 31 mars 2005, le rapport d'évaluation sur la mesure du respect de la loi	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

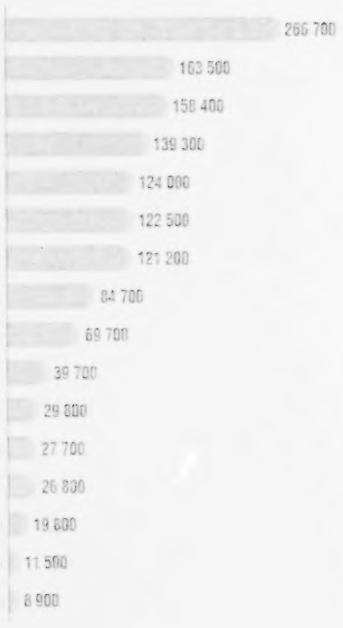
Ainsi qu'il est mentionné au rapport annuel de gestion 2004-2005, la Commission a mené une enquête par voie téléphonique auprès de 4 000 salariés non syndiqués assujettis à la Loi sur les normes du travail, âgés de 15 ans et plus. Ces salariés occupaient un emploi au Québec chez le même employeur depuis au moins deux mois. L'échantillon de l'enquête est représentatif des salariés non syndiqués qui n'ont que la Loi sur les normes du travail pour encadrer leurs conditions de travail.

L'objectif de l'enquête était d'évaluer, pour une vingtaine de normes du travail, la proportion de salariés pour qui la loi n'était pas appliquée correctement et surtout de définir les caractéristiques de ceux et celles pour qui les normes n'étaient pas respectées.

Le taux de réponse obtenu au sondage, qui a été administré du 2 novembre au 10 décembre 2004, a été de 45,3 %, avec une marge d'erreur de 1,55 %, 19 fois sur 20.

Le diagramme ci-bas présente les normes en infraction et le taux d'infraction selon le nombre de salariés touchés.

Normes en infraction selon le nombre de salariés touchés



Les résultats de l'enquête révèlent les constats suivants :

- 38,2 % des salariés, soit un nombre estimé à 480 000 personnes, voient leurs conditions de travail prévues par la loi pleinement respectées. Il s'agit le plus souvent de salariés qui occupent un emploi de type traditionnel (emploi régulier, à temps plein, rémunéré à l'heure, à horaire fixe).
- En revanche, 60 % des salariés, soit un nombre estimé à 780 000 personnes, sont victimes d'au moins une infraction à la Loi sur les normes du travail. Les salariés les plus à risque sont les jeunes âgés de 15 à 24 ans et les salariés qui occupent des emplois atypiques, c'est-à-dire sur appel, à temps partiel, saisonniers, qui sont rémunérés à forfait ou qui reçoivent des commissions ou des pourboires.

Pour donner suite aux résultats de l'enquête, la Commission des normes du travail a adopté en novembre 2005 un plan d'action qui vise à accroître le respect des normes du travail pour les quatre normes les plus problématiques, soit les heures supplémentaires, les jours fériés, les congés annuels et le bulletin de paye.

Ce plan d'action met l'accent sur la prévention et la responsabilisation des salariés et des employeurs, sans ignorer la surveillance et la dissuasion pour les employeurs qui ignorent volontairement la loi et qui enfreignent les normes d'une façon persistante. Il retient aussi des problématiques ciblées sur lesquelles la Commission doit davantage se documenter avant de proposer des solutions.

La Commission a également pris les mesures suivantes :

- les résultats de l'enquête ont été ventilés par région afin d'aider les 14 directions régionales de la Commission à moduler leurs interventions selon les problématiques propres à leur milieu;
- un plan cadre de communication qui tient compte des résultats de l'enquête et qui vise à mieux faire connaître la loi aux salariés et aux employeurs a été adopté (voir l'objectif stratégique numéro 2);
- un groupe de travail a préparé un plan d'action pour amener les employeurs récalcitrants et les employeurs récidivistes à appliquer correctement la loi.

Dans une optique de prévention et de responsabilisation des employeurs et des salariés, la Commission a commencé à diffuser les résultats de l'enquête.

La Commission prévoit, sur un horizon de trois à cinq ans, répéter l'exercice de mesure du degré de respect de la loi auprès des salariés non syndiqués en emploi.

Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
Déposer, d'ici au 31 mars 2006, le plan cadre de communication, y compris la stratégie d'intervention.*	Réalisé.

* *La date indiquée au plan stratégique était le 31 mars 2005.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

À la suite de larges consultations internes menées en 2004 et à la lumière des résultats de l'enquête sur le degré de respect de la loi, la Commission a adopté en octobre 2005 un plan cadre de communication qui touche spécifiquement l'information, le renseignement et le partenariat. Le plan cadre reconnaît trois enjeux principaux, soit :

- accroître la confiance des employeurs, des salariés et de la population à l'égard de la Loi sur les normes du travail et envers la Commission des normes du travail;
- accroître la cohérence des interventions de communication de la Commission;
- accroître la crédibilité de la Commission auprès de sa clientèle et de ses partenaires.

Échelonnées sur 18 mois, un ensemble de mesures découlent du plan cadre de communication et sont regroupées en trois grandes orientations :

- mieux faire connaître la Loi sur les normes du travail en assurant un rayonnement continu de la Commission par le déploiement de communications intégrées sur tout le territoire;
- établir une synergie interne assurant le développement d'une approche adaptée aux besoins et aux attentes de la clientèle, tant sur le plan national qu'à l'échelle régionale;
- positionner la Commission des normes du travail en tant que référence crédible pour son personnel et pour la population du Québec.

Les mesures de ce plan visent en priorité les normes en infraction, les clientèles et les secteurs les plus à risque, c'est-à-dire :

- les normes touchant le bulletin de paye, les pourboires, le temps supplémentaire, les congés annuels ;
- les femmes et les jeunes âgés de 15 à 24 ans qui occupent des emplois atypiques (sur appel, à temps partiel, saisonniers, à forfait ou à pourboire), les nouveaux employeurs, les immigrants, le commerce du détail, l'industrie du vêtement, la restauration, l'hébergement, les services d'enseignement ainsi que les emplois liés à la culture, aux arts et spectacles, ainsi qu'aux loisirs et aux sports.

Comme premier pas dans la mise en œuvre de ce plan intégré, la Commission a amorcé la préparation d'une campagne publicitaire d'envergure portant sur le thème du bulletin de paye.

Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2006, le plan d'action sur les problématiques régionales.*	Réalisé.
2. *Avoir rejoint, d'ici au 31 mars 2006, les clientèles identifiées aux plans d'action.**	En voie de réalisation.

** Libellé de cette cible a été modifié par rapport à l'énoncé initialement inscrit au plan stratégique.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Ainsi qu'il était mentionné dans le rapport annuel de gestion 2004-2005, les directions régionales ont effectué leur diagnostic pour repérer les clientèles les plus vulnérables et les secteurs d'activité économique où elles se trouvent. Ces secteurs comprennent principalement le commerce de détail, l'hébergement, la restauration ainsi que le travail saisonnier.

Parmi les motifs invoqués pour expliquer le faible taux de plaintes déposées par les salariés lorsqu'ils sont en emploi, on retrouve entre autres éléments la méconnaissance de la loi et la crainte de représailles de la part de l'employeur. La situation économique et la faible scolarisation sont des facteurs également mis en cause, de même que la situation de l'emploi dans certains secteurs d'activité économique.

À la suite de cette démarche, des plans d'action régionaux ont été élaborés. Parmi les mesures préconisées, on trouve principalement des activités de prévention et de surveillance. Ces activités fournissent l'occasion de demander aux employeurs qu'ils remettent aux salariés l'information sur la loi, améliorant ainsi la connaissance qu'ont ces derniers des normes du travail et de leurs droits. Au nombre des moyens privilégiés, outre les séances d'information auprès des jeunes travailleurs, des étudiants et des nouveaux arrivants, la Commission mise sur le développement d'activités de partenariat avec les intervenants du milieu. Dans l'ensemble, les plans d'action régionaux ont été réalisés et ont permis de rejoindre une bonne partie des clientèles ciblées.

L'évolution de la mise en place des divers plans régionaux tiendra compte du volet d'intégration de ces mesures avec les autres actions préconisées par la Commission, telles que le plan cadre de communication, le plan d'action pour accroître le degré de respect de la loi et le modèle de prévention.

Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Déposer, d'ici au 31 mars 2006[1], un plan régional de communication auprès des employeurs et des organismes communautaires visés.*	Non réalisé.
2. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2007, l'intervention auprès des employeurs et des organismes communautaires visés.*	Sans objet.

[1] *La date indiquée au plan stratégique était le 31 mars 2005.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Pour la réalisation de cet objectif, la Commission a choisi de cibler les salariés peu scolarisés en raison du nombre élevé de plaintes adressées par cette clientèle, de l'augmentation du décrochage scolaire ainsi que du fort mouvement du personnel dans les secteurs d'activité où ces travailleurs sont concentrés (restauration, hébergement, travail saisonnier, foresterie, etc.).

Les mesures liées à cet objectif se situent en prolongement des diagnostics rigoureux réalisés dans le cadre de la mise en œuvre de l'objectif stratégique précédent visant les salariés en emploi.

La prochaine étape consiste à élaborer et à mettre en œuvre le plan régional de communication auprès des employeurs liés à cette clientèle.

Comme dans le cas de l'objectif stratégique précédent, l'évaluation de la mise en œuvre de cet objectif devra s'arrimer avec les autres objectifs rattachés à la première orientation du plan stratégique.

Définition de la prévention

Ensemble des stratégies et actions réalisées au bénéfice de la population, des salariés et des employeurs visant à améliorer la connaissance des normes du travail, à éviter le risque et l'étendue des infractions en cette matière et au besoin, à en limiter les conséquences, le tout dans la perspective d'une plus grande responsabilisation des acteurs concernés au regard de leurs droits et de leurs obligations.

Situation initiale : Actions préventives issues d'initiatives dispersées, non systématiques et ne découlant pas d'une approche globale.

Situation désirée : Actions préventives découlant d'une approche globale qui misent sur la concertation et la cohérence organisationnelles pour agir sur les causes des infractions à la loi plutôt que sur leurs effets.

Sources et travaux permettant d'établir les priorités d'action et les cibles de prévention :

- données du Service des renseignements
- analyse des plaintes déposées et traitées à la CNT
- consultation interne et externe
- problématiques et priorités gouvernementales
- mesure du taux de respect de la loi

[illegible]

Prévention primaire

Éviter le risque par* :

- une sensibilisation et une information proactive ciblées en fonction des clientèles et des problématiques auxquelles la CNT a donné la priorité et adaptées au plan régional;
- le choix des médiums et des moyens de [illegible];
- le développement d'un partenariat stratégique [illegible] porteur de changement;
- le développement d'une approche « [illegible] » de nos activités [illegible] et la contribution du personnel de première ligne [illegible] intervenants de prévention.

* [illegible]

Prévention secondaire

Éviter le dommage par :

- des activités de rapprochement des parties [illegible];
- l'introduction, la consolidation ou l'accroissement d'actions préventives de type primaire dans les pratiques.

Actions préventives à déterminer et à formaliser par les instances concernées. À titre d'exemples :

- [illegible] dans le processus des plaintes, de [illegible] des pratiques de [illegible];
- promouvoir des services de médiation et d'aide-conseil pour informer les salariés et les employeurs de leurs droits et obligations et remettre de la documentation [illegible].

Prévention tertiaire

Limiter le dommage par :

- des actions de recouvrement et de réparation;
- l'introduction, la consolidation ou l'accroissement d'actions préventives de type secondaire et primaire dans les pratiques.

Actions préventives à déterminer et à formaliser par les instances concernées. À titre d'exemples :

- [illegible]
- [illegible] la participation [illegible] aux activités de sensibilisation et de conseil.

Mise en œuvre : Plan d'action triennal intégré incluant le volet concertation et de la prévention à diffuser à l'interne comme à l'externe.

Suivi et évaluation du changement : Tableau de bord, mesure du changement et [illegible] de comptes.

Le modèle de prévention à la Commission

Pour réaliser sa première orientation stratégique et comme toile de fond à la mise en œuvre des objectifs qui en découlent, la Commission a adopté un modèle de prévention qu'elle entend appliquer d'ici à la fin de la période couverte par le Plan stratégique 2004-2008.

L'élaboration de ce modèle fait suite au dépôt, en avril 2005, du rapport diagnostique sur la prévention ainsi qu'au dépôt, en novembre 2005, d'un bilan des consultations menées à l'interne sur ce diagnostic. Ces consultations visaient à déterminer des pistes et des orientations organisationnelles en matière de prévention.

Le modèle proposé repose sur un nouveau paradigme à partir duquel la Commission entend recentrer ses interventions dans une perspective d'approche globale et intégrée, agissant sur les causes des infractions à la loi plutôt que sur leurs effets, et ce, dans la perspective d'une plus grande responsabilisation des acteurs concernés. Il se fonde également sur la collaboration organisationnelle et sur le partage d'une vision commune et intégrative des actions à mettre en œuvre.

Les principales composantes de ce modèle sont présentées au diagramme de la page précédente.

La Commission entend donc, à partir de priorités d'action et de cibles, se doter d'un plan d'action intégré de prévention visant chacun des trois principaux axes de la prévention que sont la prévention primaire (éviter le risque), la prévention secondaire (éviter le dommage) et la prévention tertiaire (limiter le dommage). Déjà, certaines mesures sont inscrites dans ce plan. Mentionnons, à titre d'exemple, le plan cadre de communication. Une fois l'ensemble des mesures déterminées, les stratégies et les actions retenues pourront être articulées et appliquées.

Le modèle de prévention vise également à assurer une intégration des mesures et des actions prévues aux différents objectifs qui sont rattachés à l'orientation stratégique visant à accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.

La démarche se veut aussi une occasion pour la Commission d'examiner ses façons de faire et ses processus actuels. C'est donc dans une perspective de prévention que la Commission a entrepris un exercice de révision des services à sa clientèle. Cet exercice comprend également la démarche entreprise par la Direction des affaires juridiques qui vise à traduire dans un plan d'action intégré l'ensemble de ses actions préventives.

Les travaux de développement et d'actualisation de l'approche de prévention s'inscrivent dans la mise en œuvre du plan stratégique de la Commission. Ils se poursuivront jusqu'en 2008.

Orientation 2

[illegible]

Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Réaliser annuellement un sondage de mesure d'atteinte de certains engagements de la déclaration de services.*	Réalisé
2. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total de neuf sondages de mesure des besoins et des attentes de la clientèle.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En ce qui a trait aux travaux visant à mesurer l'atteinte de certains engagements de la déclaration de services pour 2005-2006, un sondage a été réalisé en février 2006 auprès d'un échantillon de 800 salariés ayant déposé une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail. Les résultats de ce sondage sont décrits à la section suivante du présent chapitre, laquelle porte sur l'atteinte des engagements de la déclaration de services.

Pour ce qui est des sondages sur les services, la Commission a réalisé en 2005-2006 un sondage auprès de la clientèle de son site Internet. Ce sondage a été mené conjointement avec les organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes et a fait l'objet d'un rapport en décembre 2005*.

Les objectifs du sondage étaient, notamment, de tracer un portrait des visiteurs des différents sites des organismes et de connaître les raisons motivant leur visite, le type d'information qu'ils recherchaient, les points forts et les points faibles tant du point de vue de la nature de l'information présentée que de son accessibilité, ainsi que le niveau de satisfaction des internautes.

Le sondage a été réalisé en ligne et s'est déroulé de juin à novembre 2005. Un total de 320 visiteurs ont répondu au questionnaire. Les salariés constituaient 50 % des visiteurs, suivis des employeurs ou de leurs représentants dans une proportion de 20 %. De plus, près de 60 % des répondants étaient âgés de 25 à 44 ans.

Globalement, quant aux visiteurs du site Internet de la Commission, 85 % des répondants se sont déclarés très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur visite.

Les constats suivants se dégagent également des résultats du sondage :

- 53 % des répondants en étaient à leur première visite du site de la Commission;
- la raison principale de la visite était avant tout le besoin d'obtenir de l'information (88 %);
- les informations principalement recherchées étaient liées aux normes du travail (62 %) ainsi qu'au harcèlement psychologique (13 %);
- 80 % des répondants ont déclaré avoir trouvé en tout ou en partie l'information qu'ils cherchaient;
- les principaux avantages évoqués pour l'utilisation d'Internet étaient l'accessibilité en tout temps (45 %) de même que la possibilité d'obtenir l'information par soi-même (24 %);
- le principal motif d'insatisfaction déclaré est l'incapacité à trouver l'information recherchée (56 %).

* [illegible]

Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Reconnaître, d'ici au 31 janvier 2006, les meilleures pratiques.*	Réalisé.
2. *Augmenter le taux global de règlement des plaintes en matière de congédiement.*	En voie de réalisation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Ainsi que le signalait le rapport annuel de gestion 2004-2005, la Commission a reçu, en mars 2005, un rapport d'expertise sur les différentes méthodes de rapprochement des parties ainsi que des propositions sur des moyens pour acquérir et mettre en œuvre la compétence recherchée. Un programme de formation de dix jours, diffusé en deux étapes, a été offert au personnel concerné. La Commission a investi près de 300 jours de formation. Les superviseurs et les gestionnaires ont reçu une formation de deux jours.

La Commission a investi aussi dans des projets de recherche, en partenariat avec l'École des Hautes Études Commerciales, pour améliorer le service et l'expertise en rapprochement des parties. Ces projets, étalés sur un an, alimentent la recherche dans le domaine et favorisent le développement d'une formation adaptée à la tâche.

Le taux de règlement s'est maintenu malgré avec la prise en considération de situations de harcèlement psychologique dans la démarche de rapprochement des parties. Dans ce contexte, la Commission se félicite atteindre du résultat visé.

Par ailleurs, la Commission est confiante d'assister à une augmentation de ce taux au cours de la prochaine année grâce à l'acquisition de nouvelles compétences.

Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
Réviser la Déclaration de services aux citoyens d'ici au 30 juin 2005 ainsi qu'au 31 mars 2006.	Première révision réalisée.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a adopté en septembre 2005 une proposition de révision de certaines composantes de sa déclaration de services. Les modifications apportées au contenu de la déclaration de services consistent essentiellement à intégrer l'énoncé de valeur de la Commission diffusé dans son plan stratégique 2004-2008 ainsi qu'à reformuler certaines normes d'engagement pour tenir compte de l'évolution récente de la Commission et des impacts de ses nouveaux mandats. Ces normes ont trait principalement au temps mis à répondre aux demandes de renseignements téléphoniques, à la réponse aux demandes de renseignements par courriel ainsi qu'au délai de traitement des plaintes avant intervention juridique. La nouvelle déclaration de services est entrée en vigueur le 1er avril 2006.

La Commission a par ailleurs entrepris une importante démarche de révision des processus associés à sa prestation de services. Une fois connus les résultats de ces travaux, qui s'échelonneront sur plus d'une année, les engagements de la déclaration de services devront être révisées en fonction des nouveaux processus retenus. C'est donc à la lumière de la nouvelle configuration des services que la Commission entend procéder, avant la fin de l'exercice financier 2007-2008, à une révision en profondeur de ses normes d'engagement.

Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. Réaliser, d'ici au 31 mars 2005, l'étude d'opportunité	Réalisé
2. Implanter, d'ici au 31 mars 2005, un total de deux améliorations ainsi que les mécanismes de transfert en ligne de certains fichiers	Réalisé
*3. Mettre en œuvre un plan d'action visant le déploiement des services en ligne d'ici au 31 mars 2009**	En voie de réalisation

** Cette cible a été ajoutée à celles plus nombreuses du Plan stratégique (2004-2008).*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif s'inscrit directement dans l'orientation gouvernementale du développement des services en ligne. En effet, les technologies de l'information permettent de rendre les services plus efficaces tout en servant mieux les citoyens et les entreprises.

La Commission offre présentement à sa clientèle un certain nombre de services en ligne, dont le service électronique de renseignements sur la Loi sur les normes du travail (écoute téléphonique de capsules d'information), la possibilité de demander des renseignements en ligne, la consultation sur le site Internet d'information sur la loi, la jurisprudence, le téléchargement de publications, l'accès à des outils de calcul d'indemnité, la commande de documents à l'aide de formulaires électroniques ainsi qu'un hyperlien avec le volet « Entreprise » du portail gouvernemental.

En lien avec son objectif stratégique concernant la prestation de services en ligne, la Commission a défini ses orientations en matière de services en ligne en tenant compte de la vision gouvernementale. De plus, elle a entrepris la réalisation de son plan d'action visant à offrir des services en ligne à sa clientèle. Ce plan d'action prévoit le déploiement, sur un horizon de quatre ans, d'un système permettant à la clientèle de la Commission d'effectuer une gamme de transactions en ligne.

Les réalisations de ce plan pour l'exercice 2005-2006 sont :

- la révision de la portée des services à offrir à la clientèle de la Commission ;
- l'élaboration et la mise en place du cadre de gouvernance ;
- la mise en place d'un service sécurisé de transfert de fichiers par la clientèle ;
- le début des travaux de mise en place d'un cadre de gestion ;
- le début des travaux de développement des services en ligne (bulletin de paye et service d'abonnement).

La Commission considère la veille comme un investissement. À ce titre, l'exercice d'une fonction de veille ciblée et structurée devrait lui permettre notamment de :

- demeurer une organisation à la fine pointe de la connaissance des tendances émergentes de son environnement ;
- s'intéresser aux meilleures pratiques dans des domaines diversifiés (gestion publique des normes d'emploi, gouvernance, qualité des services, besoins et attentes de la clientèle, etc.) ;
- développer chez les membres du personnel l'habitude et le réflexe d'intégrer à leurs occupations l'exercice de la veille dans leur secteur ou domaine d'expertise respectif.

La Commission entend exercer un suivi et une évaluation relativement à l'exercice de la fonction de veille de manière à suivre son évolution et à apporter les ajustements nécessaires.

Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
Enclencher, au plus tard le 1er avril 2006, les activités de veille	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a poursuivi et mené à terme ses travaux relatifs au cadre de réalisation de cet objectif. Elle a ainsi défini les grands thèmes autour desquels s'articulera l'information issue de l'exercice de la veille.

La Commission a développé au sein de son site intranet une section consacrée spécifiquement à la veille. La mise en ligne de celle-ci a été réalisée en avril 2006.

Cet outil permet d'archiver l'information de veille principalement sous forme de fiches regroupées selon les trois thèmes suivants : les tendances du marché du travail, les normes du travail et leur application, ainsi que les politiques et orientations gouvernementales. Par ailleurs, des rubriques « Statistiques et données utiles » et « Sites d'intérêt » complètent la section de l'intranet consacrée à la veille.

En conformité avec le cadre de réalisation, soulignons que les travaux de collecte, de tri et d'analyse de l'information, de même que la rédaction des fiches de veille, sont confiés principalement à une équipe centralisée composée d'un veilleur coordonnateur assisté de veilleurs sectoriels. À plus long terme, il est à souhaiter que la section de l'intranet consacrée à la veille deviendra un véritable répertoire d'information susceptible d'éclairer la Commission dans ses choix stratégiques et de faciliter ses prises de décision.

Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
Réaliser, d'ici au 31 mars 2009, un total d'au moins trois évaluations*	En voie de réalisation

* *Cette cible diffère de celle publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2009 en raison des responsabilités additionnelles.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le cadre de la mise en œuvre de cet objectif stratégique, la Commission a terminé en 2005-2006 son évaluation du rendement des cueilleurs de petits fruits par le dépôt d'un rapport auprès du ministre du Travail en décembre 2005.

Il faut rappeler que cette évaluation fait suite à la modification du Règlement sur les normes du travail (R.R.Q., 1981, c. N-1.1, r. 3), en juin 2004, qui accordait aux cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes un salaire minimum établi à la pièce. Ce règlement prévoit que si l'état des champs ou des fruits peut affecter le rendement du cueilleur, celui-ci aura droit au taux général de la loi en recevant la différence entre le salaire minimum et le salaire versé au rendement. Il a été convenu que le mode de rémunération au rendement était acceptable dans la mesure où il procure au cueilleur qui fournit un effort raisonnable l'assurance d'atteindre le salaire minimum.

Suivant cela et sur l'avis de la Commission des normes du travail, le ministre du Travail a mandaté cette dernière de mesurer le rendement moyen des cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes après la première année d'application du règlement. Le rapport des résultats de cette évaluation devait être soumis par le ministre du Travail au gouvernement au plus tard en décembre 2006.

L'enquête a été réalisée à l'été et à l'automne 2005. Elle a permis de mesurer le rendement de 1 119 personnes, soit 512 cueilleurs de fraises, 280 cueilleurs de framboises et 327 cueilleurs de pommes. Cependant, elle n'a pas permis de cerner le rendement des cueilleurs sur l'ensemble de la saison et selon la condition des champs.

Malgré ces limites, les résultats de l'enquête révèlent les principaux constats suivants :

- une bonne majorité de cueilleurs avaient un rendement leur permettant d'atteindre l'équivalent du salaire minimum, et cela, quel que soit le type de fruits cueillis ;
- la plupart des cueilleurs âgés de 15 ans et moins éprouvaient des difficultés à atteindre le salaire minimum et constituaient un groupe d'âge particulièrement affecté par le non-respect des taux prévus au règlement ;
- près d'un cueilleur sur deux n'avait pas reçu le taux au contenant prescrit par le règlement, même si une bonne majorité de cueilleurs avaient fourni, malgré tout, un rendement leur permettant d'atteindre l'équivalent du salaire minimum. Cependant, sous l'angle de l'application du règlement, la loi est enfreinte si le taux prévu au contenant n'a pas été versé au cueilleur, et cela, même si le rendement de celui-ci lui donne droit au salaire minimum.

Devant ces résultats, la Commission a recommandé au ministre du Travail le maintien de la réglementation actuelle, en misant sur des actions de nature à améliorer le degré de respect du règlement et à favoriser l'atteinte du salaire minimum pour les cueilleurs de 15 ans et moins.

Projets d'évaluation de programme

La Commission a amorcé des travaux préparatoires pour définir la portée et les objectifs de deux autres projets d'évaluation qu'elle entend mener à terme.

Le premier concerne l'évaluation de l'impact de l'entrée en vigueur des dispositions en matière de harcèlement psychologique. Un comité avait pour mandat d'élaborer le devis d'évaluation à être retenu à cet effet. Ce devis visera à déterminer la portée de l'évaluation.

Le second projet a trait aux dispositions touchant les garderies et garderies de personnes. Les travaux préliminaires débuteront à l'automne 2006.

Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Atteindre un taux de participation de 80 % des gestionnaires aux activités du plan de formation et de développement qui leur sont destinées*	Réalisé (85 %)
2. *Maintenir à 5 % la proportion de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel*	Non réalisé (4,4 %)

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La relève des effectifs et le maintien de l'expertise constituent des enjeux majeurs auxquels les organisations sont maintenant confrontées et qui prendront de l'ampleur au cours des prochaines années. Par ailleurs, la complexité grandissante des tâches à la Commission des normes du travail demande que l'accent soit mis sur le développement des compétences du personnel et des gestionnaires afin de préserver, voire améliorer, la qualité des services de la Commission.

C'est pourquoi la Commission s'est fixé comme objectif d'assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences de son personnel et de ses gestionnaires. Cette préoccupation s'inscrit directement dans les orientations gouvernementales issues du Plan des ressources humaines 2004-2007, publié en juin 2004.

Au 31 mars 2006, le taux de participation des gestionnaires aux activités de formation et de développement s'élevait à 85 %. Par ailleurs, pour l'ensemble du personnel de la Commission, c'est l'équivalent de 4,4 % de la masse salariale qui avait été allouée à la formation et au développement. Ce même taux, au 31 mars 2005, se chiffrait à 4,8 %. La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre prévoit un minimum de 1 %.

En ce qui concerne le personnel cadre, la principale activité tenue en 2005-2006 est une session de formation sur la compétence « savoir gérer les conflits ». Une proportion importante des gestionnaires de la Commission y ont participé (85 %). À cette activité se greffait également une formation en codéveloppement professionnel.

Personnel d'encadrement	2005-2006	2004-2005
Total de jours-personnes de formation	339 j-p	324 j-p
Moyenne de jours par employé	9,4 j	8,8 j
Dépenses totales (sans les salaires)	87 475 $	74 140 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	202 615 $	196 065 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	5,6 %	5,4 %

Ensemble du personnel (y compris les cadres)	2005-2006	2004-2005
Total de jours-personnes de formation	2 658 j-p	4 710 j-p
Moyenne de jours par employé	4,6 j	7,9 j
Dépenses totales (sans les salaires)	489 956 $	478 546 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	1 215 156 $	1 356 078 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	4,4 %	4,8 %

Catégorie de dépenses (sans les salaires)	2005-2006	2004-2005
Congrès, colloques, études et perfectionnement	348 228 $	285 612 $
Frais de déplacement	135 639 $	114 255 $
Frais de déplacement (système informatique de mission)	6 089 $	82 516 $
Total	**489 956 $**	**482 383 $**

Au-delà des activités courantes de formation et de développement des ressources humaines, la Commission a préparé et mis en place les mesures suivantes pour l'atteinte de cet objectif :

- un programme de développement des compétences des gestionnaires, en fonction des mesures prévues au plan de gestion des ressources humaines;
- un cadre d'intervention pour la formation en ligne ainsi que la réalisation d'un projet pilote.

Enfin, soucieuse de diversifier les modes d'apprentissage de son personnel, la Commission fait partie d'une communauté de pratique qui réunit sept grands organismes. Il s'agit du Centre d'expertise des grands organismes qui regroupe, outre la Commission des normes du travail (CNT), la Régie des rentes du Québec (RRQ), la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ainsi que Services Québec. Ce regroupement favorise un partage des connaissances et des meilleures pratiques dans des domaines comme la gestion des centres de relations avec la clientèle, l'évaluation médicale, la formation à la tâche, la mesure de la satisfaction de la clientèle et la simplification des communications.

Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.*	En voie de réalisation.
2. *Réviser, d'ici au 31 mars 2007, cinq processus administratifs.**	En voie de réalisation.
3. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % du portail des services administratifs.*	En voie de réalisation.

* *Le libellé de cette cible a été modifié par rapport à l'énoncé initialement inscrit au Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La diminution des ressources constitue un important défi de gestion pour les organisations, que ce soit en raison des départs à la retraite ou sur le plan financier du fait de la diminution des marges de manœuvre et de la pression croissante pour la réduction des budgets. Dans ce contexte et pour remplir les nouveaux mandats qui lui ont été confiés, la Commission doit s'assurer que ses processus de travail en matière de prestation de services et de soutien administratif sont suivis de la façon la plus efficiente possible.

Le plan d'action dont s'est dotée la Commission pour atteindre cet objectif s'articule autour de trois composantes : la gestion par projet, la révision des processus ainsi que la mise en fonction d'un portail des services administratifs.

La gestion par projet

Avec la complexité grandissante des tâches et l'orientation de gestion par résultats préconisées dans l'appareil gouvernemental québécois, il devient nécessaire pour les organisations de se doter d'un cadre de gestion des opérations basé sur les meilleures pratiques et qui intègre les préoccupations de gestion matricielle, de même que la gestion par projet. En se dotant d'un tel cadre, la Commission s'est fixé comme cible d'augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.

En 2005-2006, la Commission a procédé à l'évaluation de sa situation actuelle en ce domaine. Elle a également élaboré l'approche de réalisation et le plan d'action en vue de bâtir un cadre de gestion par projet qui convient à ses besoins et attentes. Ce cadre de gestion devrait être mis en place au cours de l'exercice 2006-2007.

La révision des processus

En 2005-2006, la Commission a exécuté trois mandats d'optimisation de ses processus administratifs. Elle a également amorcé des travaux relatifs aux processus liés aux services à la clientèle fournis dans les directions régionales et le Service des renseignements ainsi qu'à la Direction des affaires juridiques.

Elle a également effectué des travaux pour la mise en place d'un cadre de gestion intégrée de la sécurité globale à la Commission. Ce nouveau cadre de gestion traite la sécurité dans un contexte élargi couvrant notamment les volets humain, informationnel, matériel et financier.

Le portail des services administratifs

La mise en place du portail des services administratifs s'échelonne sur un horizon de plusieurs années. Elle vise à fournir au personnel un guichet unique de services en ligne accessibles par l'intranet et touchant des services informationnels et transactionnels administratifs. La Commission prévoit réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % du portail des services administratifs. Les travaux à effectuer comprennent principalement l'élaboration de la structure du portail, la conversion de l'information existante ainsi que la conception et la mise en fonction des services à rendre accessibles à l'ensemble du personnel et aux gestionnaires.

En 2005-2006, les travaux ont porté sur l'implantation de la consultation du dossier employé et sur la facturation électronique des comptes de dépenses des employés de la Commission. Ces fonctionnalités seront mises en œuvre en site pilote à la Direction générale des services à la gestion et seront déployées à l'ensemble des employés graduellement au cours de l'exercice 2006-2007.

Implanter une politique de qualité de vie au travail

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2005-2006
1. *Diffuser, d'ici au 31 mars 2006, la politique sur la qualité de vie au travail.*	En voie de réalisation
2. *Maintenir le degré de satisfaction du personnel sur la qualité de vie au travail.* *	En voie de réalisation

* *Cette cible diffère de celle publiée précédemment dans le Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission considère que la qualité de vie au travail est un facteur déterminant dans la mobilisation du personnel et qu'elle a un effet direct sur la réalisation de sa mission. C'est pourquoi le Plan stratégique 2004-2008 inclut le présent objectif visant la mise en place d'une politique de qualité de vie au travail et la mobilisation de son personnel.

Rappelons qu'en 2004-2005, pour la mise en œuvre de cet objectif, la Commission avait mis sur pied un comité paritaire sur la qualité de vie au travail et avait approuvé un cadre d'intervention.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a élaboré sa politique de qualité de vie au travail. Cette politique s'articule autour de cinq grands axes, qui sont :

- la santé et le bien-être au travail;
- le développement professionnel;
- l'environnement social au travail;
- la conciliation travail et vie privée;
- l'organisation du travail.

La diffusion de la politique est prévue pour le début de l'exercice 2006-2007.

La Commission a également réalisé un diagnostic organisationnel sur la qualité de vie au travail. Ce diagnostic comprenait l'administration par une firme externe d'un sondage sur la qualité de vie au travail. Ce sondage a été mené en ligne entre le 26 octobre et le 3 novembre 2005 auprès de l'ensemble du personnel. Un total de 337 questionnaires ont été remplis, ce qui correspond à un taux de participation de 61,2 %.

Les résultats du sondage révèlent un degré de satisfaction globale de 73,9 %. Ils ont fait l'objet d'une présentation aux gestionnaires et ont été publiés dans l'intranet à l'intention de l'ensemble du personnel. Ils ont également été pris en compte lors de l'élaboration de la politique de la qualité de vie au travail.

Parmi les points forts qui se dégagent de ces résultats, mentionnons la cohérence dans l'action et la conciliation travail et vie privée. L'organisation du travail et la reconnaissance sont des points à améliorer.

Thèmes	2005-2006 * (%)
Conciliation travail et vie privée	85,0
Cohérence dans l'action	82,5
Travail en équipe	76,7
Information et communication interne	75,7
Relation de supervision	72,1
Développement professionnel	71,5
Santé et environnement physique	69,7
Organisation du travail	68,0
Reconnaissance	63,7

* Pour chacune des questions se rapportant à un thème, le degré de satisfaction est mesuré par la proportion des répondants qui se sont déclarés entièrement d'accord ou plutôt en accord. La moyenne de ces pourcentages est ensuite calculée pour déterminer le degré de satisfaction du thème regroupant ces mêmes questions.

La Commission a retenu 12 engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis.

La mesure de l'atteinte de certains engagements est réalisée au moyen d'un sondage annuel auprès de la clientèle des salariés qui ont déposé une plainte auprès de la Commission. Les éléments mesurés concernent les explications fournies au salarié au moment du dépôt de sa plainte et à l'étape de l'intervention juridique ainsi que la rapidité de la réponse aux demandes de renseignements sur le suivi donné au traitement de la plainte.

Le tableau 2 présente les résultats obtenus au regard des engagements de la déclaration de services au cours des trois dernières années.

Pour l'exercice 2005-2006, les résultats montrent que la Commission a été en mesure de respecter sept de ses douze engagements.

Les engagements pour lesquels les résultats obtenus ne correspondent pas aux normes fixées portent sur la rapidité de la réponse aux appels reçus par les préposés du Service des renseignements, sur l'accueil des visiteurs qui se présentent sur place dans les directions régionales, sur le délai de traitement avant intervention juridique des plaintes des salariés déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, sur la rapidité de réponse aux demandes de renseignements sur le cheminement d'une plainte, de même que sur la rapidité des décisions rendues à la suite d'une demande de révision.

Le dépassement de la norme de 45 secondes comme délai moyen de réponse aux appels reçus au Service des renseignements est attribuable à une série de facteurs, dont la diminution des effectifs affectés aux renseignements téléphoniques et l'entrée en vigueur du nouveau programme d'assurance parentale qui a entraîné des appels supplémentaires avec une durée de conversation prolongée. Par ailleurs, on observe que la suite de l'accessibilité aux renseignements facilités par la Commission grâce à des moyens comme Internet, la clientèle est mieux informée lorsqu'elle communique avec le Service des renseignements. Il en résulte des demandes d'information plus spécifiques qui nécessitent davantage de temps d'intervention.

En matière de délai de traitement des plaintes, le non-respect de la norme du délai moyen de 60 jours révèle des écarts significatifs en matière de pratique interdite et de congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Les délais moyens observés affichent également une augmentation importante comparativement aux exercices précédents. Cette situation est attribuable en particulier au fait que, pour plusieurs plaintes liées à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, le traitement des dossiers peut être associé à une plainte pour harcèlement psychologique. Cela entraîne une complexification du traitement de ces plaintes, d'où une augmentation des délais de traitement. Par ailleurs, au cours de l'exercice 2005-2006, le personnel de la Commission a dû en début d'exercice s'adapter à un nouveau système informatique de mission. Également, le personnel affecté à la médiation a consacré une partie importante de son temps à de la formation portant sur les nouvelles méthodes de rapprochement des parties.

La Commission demeure confiante que les résultats de la formation de ses médiateurs ainsi que la révision en cours des processus liés à ses services à la clientèle devraient permettre un rétablissement de la situation tant aux chapitres des délais de traitement des plaintes avant intervention juridique que de la rapidité de réponse aux demandes de renseignements de la clientèle sur le cheminement de leurs plaintes.

En ce qui concerne les demandes de révision, le taux de 76 % est lié au fait que durant la dernière année la Commission a dû faire face à une augmentation importante des demandes de révision liées au nouveau recours pour plainte pour harcèlement psychologique. Le volume de ces demandes a doublé en 2005-2006 comparativement à l'exercice précédent, ce que j'ai relevé au tableau 14.

Tableau 2

[illegible]

Engagement	Cible	2005-2006	2004-2005	2003-2004	Évaluation
1. Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Délai moyen de réponse de 45 secondes	51,7 s	28,9 s	42,5 s	😐
	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes ou moins	83 %	92 %	65 %	
2. Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	99,7 % de service continu	99,6 % de service continu	99,6 % de service continu	🙂
3. Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	84 %[1]	90 %	93 %	😐
4. Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier ou par télécopie	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	96,6 %	99,9 %	99,7 %	🙂
5. Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai d'un jour ouvrable ou moins	100 %	100 %	100 %	🙂
6. Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	1 312 916	1 236 625	963 842	🙂
	Taux d'appréciation globale du site	85 %[2]	97 %[3]		
7. Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	87 %[4]	89 %	86 %	😐
8. Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés	91 %[4]	92 %	84 %	🙂
9. Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique	Délai moyen de 60 jours ou moins	Plaintes pécuniaires 69,5 j[5]	Plaintes pécuniaires 68,3 j	Plaintes pécuniaires 61,0 j	☹
		Pratique interdite 103,2 j[5]	Pratique interdite 74,6 j	Pratique interdite 70,5 j	
		Congédiement sans une cause juste et suffisante 105,7 j[5]	Congédiement sans une cause juste et suffisante 78,3 j	Congédiement sans une cause juste et suffisante 76,0 j	
10. Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements portant sur le cheminement d'une plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	73 %[4]	75 %	82 %	☹
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	87 %[4]	87 %	89 %	
11. Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	76 %	79 %	88 %	☹
12. Promptitude dans la communication avec les personnes qui ont porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	98 %	96 %	97 %	🙂

🙂 90 % et plus
😐 80 % à 89 %
☹ Moins de 80 %

[illegible]
(1) [illegible] (2) [illegible] (3) [illegible] (4) [illegible]
(5) [illegible]

Évaluation de certains aspects de la déclaration de services

Depuis 2003-2004, la Commission des normes du travail réalise annuellement un sondage pour mesurer la satisfaction de sa clientèle au regard des principaux engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Les éléments évalués portent principalement sur les aspects qualitatifs de la prestation de services tels que l'accessibilité du personnel, la cohérence et la clarté de l'information, le délai et le résultat final du traitement du dossier ainsi que les explications fournies au salarié au moment du dépôt de sa plainte à l'étape des procédures judiciaires ou lorsqu'il désire être informé de l'état d'avancement du traitement de son dossier.

Le sondage pour l'exercice 2005-2006 a été réalisé par l'entremise d'entrevues téléphoniques administrées auprès de 824 répondants entre le 20 et le 27 février 2006. Ces répondants étaient des salariés qui avaient porté plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail entre le 1er juillet et le 31 décembre 2005.

Comme l'illustre le diagramme, le portrait général de la satisfaction est sensiblement le même en 2005-2006 que celui observé l'année précédente.

Le taux de satisfaction (proportion des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits) est élevé au regard de la cohérence des informations (92 %), de l'accessibilité du personnel de la Commission (90 %), de la clarté des informations (90 %) et de l'information sur les services, la loi et les droits des salariés (86 %). Les niveaux de satisfaction sont toutefois plus bas en ce qui a trait au résultat final de la plainte (77 %) ainsi qu'au délai de traitement du dossier (75 %).

En ce qui a trait aux autres engagements de la déclaration de services liés au traitement des plaintes, les résultats obtenus en 2006 sont les suivants :

- 87 % des répondants au sondage ont déclaré avoir reçu au moment du dépôt de leur plainte une explication sur les étapes de traitement de leur dossier. Ce taux était de 89 % en 2005.
- 91 % avaient été informés des étapes du traitement de leur dossier au stade des procédures judiciaires. Cette proportion était de 92 % en 2005.
- 73 % des répondants qui avaient communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de leur dossier s'étaient déclarés très satisfaits ou satisfaits. Ce taux était de 75 % en 2005.

Les répondants au sondage ont également été interrogés sur les améliorations à apporter à la qualité du service. Un premier élément à retenir est la réduction du délai de traitement du dossier, particulièrement lorsque la plainte nécessite une intervention juridique. À cet égard, il est important de rappeler que la Commission a peu de pouvoir sur les délais inhérents au processus judiciaire, lesquels relèvent de la compétence des différents tribunaux civils ou administratifs. Un autre aspect qui ressort des améliorations souhaitées par les répondants est le besoin d'obtenir davantage d'explications sur le déroulement du traitement du dossier, tant au plan de la connaissance générale des différentes étapes que du suivi même du dossier du salarié.

Les résultats détaillés du sondage sont présentés à l'annexe 2. Il est à souligner que les taux de satisfaction sont équivalents ou légèrement supérieurs à ceux de 2005, particulièrement ceux relatifs aux délais de traitement et au résultat final du traitement de la plainte.

Les plaintes concernant la qualité des services

Les plaintes reçues et traitées par le Service de la qualité de la Commission sont présentées au tableau suivant.

Au cours de l'exercice 2005-2006, 55 plaintes liées à la qualité des services ont été reçues : 41 plaintes provenaient des salariés, alors que les 14 autres ont été déposées par des employeurs. Le premier motif d'insatisfaction, avec 45 % des plaintes, concerne la fiabilité du service. Viennent ensuite le délai de traitement avec 24 % des plaintes et le comportement du personnel avec 9 %.

Par ailleurs, cinq plaintes sont associées à des éléments précis de la livraison de nos services, tels que l'application de la notion d'emploi stable, la confidentialité des correspondances écrites et des sondages menés par la Commission, de même que l'unilinguisme d'affiches envoyées en entreprise.

Enfin, parmi les 55 plaintes reçues, neuf sont liées à la qualité du service en matière de harcèlement psychologique.

Le personnel de la Commission déploie des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle.

Chacune des plaintes soumises fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et de ses règlements, des processus administratifs ou des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des correctifs qui permettent de garantir à la clientèle un service efficace et fiable sont apportés.

En ce qui concerne la Déclaration de services aux citoyens, les clients qui ont porté plainte relativement à la qualité des services ont été joints dans un délai de deux jours ouvrables ou moins dans 96 % des cas.

Tableau 3

	2005-2006	2004-2005
Plaintes en traitement au début de l'exercice	0	0
Plaintes reçues au cours de l'exercice	55	51
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	55	51
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	0	0

CHAPITRE 2

[illegible]

[illegible]

Ces résultats sont regroupés sous les rubriques suivantes :

- activités d'information et de prévention
- demandes de renseignements
- activités de surveillance de l'application de la loi
- [illegible]
- traitement des plaintes
- activités de rapprochement des parties
- demandes de révision

Les activités d'information et de prévention

Les activités d'information et de prévention visent à améliorer la connaissance des normes du travail des employeurs et des salariés dans une perspective de responsabilisation à l'égard de leurs droits et obligations prévus à la loi. Elles visent également à assurer une présence et une visibilité accrues de la Commission dans le milieu.

Tableau 4

Activités	2005-2006	2004-2005
Campagnes d'information	4	3
Placements publicitaires	[illegible]	5
Événements publics	47	[illegible]
Téléchargements	N. D.*	[illegible]
Publications	[illegible]	[illegible]
Interventions [illegible]	[illegible]	[illegible]
Rencontres de partenariat	[illegible]	[illegible]
Séances d'information et [illegible] offertes aux employeurs	[illegible]	[illegible]

* N. D. : non disponible. [illegible]

Les demandes de renseignements

Le Service des renseignements est la principale porte d'entrée de la Commission pour les employeurs et les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la fête nationale. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible sans frais partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système électronique de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, sept jours sur sept. Des capsules d'information sur les principaux éléments de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale peuvent ainsi être écoutées en tout temps.

Tableau 5

Mode de réception	2005-2006	2004-2005	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	414 574	479 086	-13,5
Délai moyen de prise en charge des appels	51,7 s	29,9 s	72,9
Consultations des capsules préenregistrées	105 425	120 123	-12,2
Accueil des visiteurs dans les directions régionales	17 677	21 260	-16,9
Demandes de renseignements par courriel*	27 166	25 411	6,9
Consultations du site Internet	1 312 916	1 236 825	6,2
Total	**1 877 758**	**1 882 717**	**-0,3**

* Ce nombre exclut les demandes de publications.

Les activités de surveillance de l'application de la loi

Le programme de surveillance consiste à informer les employeurs cibles des modalités et particularités d'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale dans leur entreprise (intervention de prévention), à vérifier leurs pratiques (intervention de conformité) et à corriger les situations non conformes.

L'intervention de prévention, introduite dans la dernière année, se traduit par de l'information et de l'aide-conseil chez un employeur pour qui aucune infraction n'a été portée à la connaissance de la Commission dans le passé. L'intervention de conformité consiste en une inspection chez un employeur ayant déjà fait l'objet d'une intervention préventive ou dont les infractions ont été portées à la connaissance de la Commission. Notamment, une inspection peut être entreprise à la suite du dépôt de la plainte confidentielle d'un salarié. Dans ce cas, la Commission peut procéder à un examen du profil et de la situation de l'employeur et vérifier l'application intégrale des lois dans l'entreprise; il s'agit alors d'une enquête élargie. L'inspection se réalise sur place ou par examen de documents. Lorsque l'employeur n'apporte pas les correctifs requis, la Commission utilise les recours à sa disposition pour l'obliger à s'y conformer.

La Loi sur les normes du travail

La Commission vérifie la conformité aux normes pécuniaires (heures supplémentaires, congés annuels, jours fériés, etc.) et administratives (registre des salaires, forme des bulletins de paye, etc.).

La Loi sur la fête nationale

La Commission effectuant habituellement, le 24 juin de chaque année, une opération d'observation sur l'ensemble du territoire québécois afin de s'assurer du respect de la Loi sur la fête nationale, du fait de

cette date un jour férié et chômé pour les salariés de la majorité des entreprises. Cette année, considérant l'ajout des interventions préventives, la vérification de la Loi sur la fête nationale lors des interventions de conformité et les risques moins élevés de non-conformité, la Commission n'a pas procédé à l'observation d'entreprises le 24 juin.

Tableau 6

[illegible]

	2005-2006				2004-2005**			
	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs	Total	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs	Total
Interventions préventives	144	S. O.	579	723	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Interventions de conformité								
Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	106	543	1 662	2 311	S. O.	789	2 136	2 925
Nombre total d'interventions	250	543	2 241	3 034	S. O.	789	2 136	2 925
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	0	5 468	15 076	20 544	S. O.	10 854	19 880	30 734
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	6	99	853	958	20	256	1 431	1 707
Nombre d'entreprises nécessitant une intervention juridique	4	0	62	66	S. O.	3	105	108
Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	33,3 %	100,0 %	92,7 %	93,1 %	S. O.	98,8 %	92,7 %	93,7 %

* [illegible]

** [illegible]

S. O. : sans objet

L'étalement des heures de travail

En dérogation à la norme concernant la durée de la semaine normale de travail, la Commission peut autoriser exceptionnellement un employeur qui en fait la demande à étaler, sur une base autre qu'hebdomadaire, les heures de travail de ses salariés aux fins du calcul et du paiement des heures supplémentaires. Cet étalement est possible uniquement si la moyenne des heures travaillées durant la période d'étalement autorisée correspond à la norme prévue dans la loi ou dans les règlements pour la semaine normale de travail. Toute heure travaillée qui excède cette moyenne doit être rémunérée au taux majoré. Une autorisation d'étalement des heures de travail ne peut excéder une année.

Tableau 7

	2005-2006	2004-2005
Demandes en traitement au début de l'exercice	29	18
Demandes reçues	189	198
autorisées	185	183
refusées	5	4
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	28	29
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 391	4 814

Le traitement des plaintes

Le portrait global du traitement des plaintes

Conformément à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission des normes du travail a le mandat de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

La Commission reçoit les plaintes par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque la clientèle se présente à l'une ou l'autre de ses directions régionales. En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue quatre types de plaintes : les plaintes pécuniaires, les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122 de la Loi sur les normes du travail), les plaintes à l'encontre d'un congédiement sans une cause juste et suffisante (article 124 de la loi) ainsi que les plaintes pour harcèlement psychologique (article 123.6 de la loi).

Tableau 8

	2005-2006	2004-2005	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	14 585	14 508	0,5
Plaintes reçues au cours de l'exercice	28 819	28 900	-0,6
Total des plaintes à traiter	43 404	43 408	-0,2
Plaintes réglées au cours de l'exercice	26 398	28 913	-8,7
avant intervention juridique	21 425	22 171	-3,4
après intervention juridique	4 973	6 742	-26,2
Taux de traitement* (%)	60,8	66,6	-8,6
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	17 006	14 585	16,6

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pécuniaires

La plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié qui réclame des sommes à son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent principalement le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés, la fête nationale, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos, l'avis de cessation d'emploi, l'avis de licenciement collectif, le droit au maintien du statut de salarié, le certificat de travail ainsi que d'autres normes comme celles qui touchent l'uniforme de travail.

Cheminement du traitement d'une plainte pécuniaire

Dans les cas de litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission tente d'en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures après la réception de la plainte. Cette

Tableau 9

[illegible]

	2005-2006	2004-2005	Variation (%)
Plaintes déposées par un salarié			
Plaintes en traitement au début de l'exercice	9 367	10 730	-12,7
Plaintes reçues au cours de l'exercice	18 356	19 261	-4,7
Total des plaintes à traiter	27 723	29 991	-7,6
Plaintes réglées au cours de l'exercice	17 302	20 624	-16,1
avant intervention juridique	14 347	16 052	-10,6
après intervention juridique	2 955	4 572	-35,4
Taux de traitement* (%)	62,4	68,8	-9,3
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	10 421	9 367	11,3
Délai moyen de traitement (en jours)			
avant intervention juridique	74,7	56,3	
après intervention juridique	540,8	1 250,7	
Interventions initiées par la CNT**			
Interventions réglées en 2005-2006	5 471		
avant intervention juridique	4 225		
après intervention juridique	1 246		
Total des plaintes déposées par un salarié et des interventions initiées par la CNT			
Réglées en 2005-2006	22 773		
avant intervention juridique	18 572		
après intervention juridique	4 201		

* [illegible]

** [illegible]

intervention est faite par un préposé du Service des renseignements (intervention de premier niveau) ou par un inspecteur-enquêteur (traitement immédiat). Lorsque cette première intervention échoue ou dans les cas de litiges plus complexes, l'inspecteur-enquêteur de la direction régionale détermine, après analyse de la situation et selon le profil de l'employeur, la stratégie d'enquête à privilégier pour en arriver à un règlement du dossier tout en s'assurant du respect intégral de la loi au sein de l'entreprise. Cette intervention permet de recueillir les versions des faits du salarié et de l'employeur afin que ce dernier fasse parvenir tous les renseignements et documents nécessaires à la constitution du dossier. Dans les cas où les droits du salarié ou des salariés de l'entreprise ne sont pas respectés, la réclamation au nom de ce salarié ou de ces salariés est établie et expédiée à l'employeur.

Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine. Dans le cas contraire, la direction régionale met l'employeur en demeure de payer le montant de la réclamation établie. A défaut de recevoir le paiement de l'employeur dans les vingt jours, la Commission intente contre celui-ci, pour le compte du salarié et sans frais pour ce dernier, une poursuite en réclamation civile devant les tribunaux. C'est le début de l'intervention juridique. Dans les cas d'une faillite ou de l'insolvabilité d'une compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs

Plaintes liées aux normes sectorielles pour le secteur du vêtement, à des disparités de traitement, au travail des enfants et au licenciement collectif

En 2000, le gouvernement confiait à la Commission des normes du travail des responsabilités particulières en matière de normes sectorielles pour le secteur du vêtement, de disparités de traitement, et de travail des enfants.

A la suite de l'entrée en vigueur des modifications à la loi en matière de licenciement collectif le 1er mai 2003, l'amendement aux dispositions y se rapportant a permis de définir la nature et la portée du licenciement collectif, à prévoir le reclassement des employés visés et à

leur procurer le bénéfice d'un préavis suffisant ou, à défaut, d'indemnités compensatrices. Ainsi, la Commission a été au centre de nouvelles responsabilités notamment recevoir et recueillir les données dont chacun est privé à la connaissance qu'une infraction à la loi a été commise en vertu des dispositions de l'article 84.0.13 de la loi. Depuis 2003, la Commission a reçu et traité les plaintes des salariés dont l'employeur n'a pas transmis l'avis de licenciement au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans les délais prescrits par la loi.

Normes sectorielles du vêtement

En ce qui concerne les normes du travail applicables à certains secteurs de l'industrie du vêtement, la Commission a reçu en 2005-2006 un total de 455 plaintes.

Disparités de traitement

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission des normes du travail a reçu 13 plaintes pour disparités de traitement.

Travail des enfants

Au cours de l'exercice 2005-2006, aucune plainte concernant le travail des enfants n'a été adressée à la Commission.

Licenciement collectif

Au cours de l'exercice 2005-2006, 567 plaintes pour licenciement collectif ont été reçues par la Commission.

Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte consécutive au recours au salarié qui est prévu dans l'article 122 de la Loi sur les normes du travail. Cet article interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures disciplinaires ou des représailles pour différents motifs prévus dans la loi. Parmi ces motifs, mentionnons une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit prévu par la loi, le fait pour une salariée d'être enceinte, atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi, le fait qu'un salarié soit débiteur

alimentaire; une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur d'un salarié ou l'exercice du droit de refus par le salarié de travailler pour des raisons de responsabilités familiales.

Cheminement du traitement d'une plainte pour pratique interdite

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Si la plainte est considérée comme recevable, la Commission en avise l'employeur et offre aux parties le service de rapprochement des parties. Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque le rapprochement des parties n'a pas donné lieu à une entente, la Commission avise par écrit la Commission des relations du travail, et le traitement de la plainte entre dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié. La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, elle peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement ;
- d'annuler une sanction ou de cesser d'exercer des mesures discriminatoires ou des représailles et de verser au salarié une indemnité, s'il y a lieu.

Tableau 10

	2005-2006	2004-2005	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 532	1 370	11,8
Plaintes reçues au cours de l'exercice	3 113	3 062	1,7
Total des plaintes à traiter	4 645	4 432	4,8
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 740	2 900	-5,5
avant intervention juridique	2 014	2 083	-3,3
après intervention juridique	726	817	-11,1
– avant audience devant le CRT*	652	731	-10,8
– après audience devant la CRT	74	86	-14,0
Taux de traitement** (%)	59,0	65,4	-9,8
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 905	1 532	24,3
Délai moyen de traitement avant intervention juridique (en jours)	105,2	74,8	
Délai moyen de traitement après intervention juridique (en jours)	501,1	473,4	
– avant audience devant la CRT	476,5	462,2	
– après audience devant la CRT	700,6	656,3	

* Commission des relations du travail.

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu dans l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a deux ans et plus de service continu.

Tableau 11

	2005-2006	2004-2005	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	2 483	2 408	3,1
Plaintes reçues au cours de l'exercice	4 663	4 600	1,4
Total des plaintes à traiter	7 146	7 008	2,0
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 157	4 525	-8,1
avant intervention juridique	2 903	3 173	-8,5
après intervention juridique	1 254	1 352	-7,2
- avant audience devant la CRT*	1 144	1 236	-7,4
- après audience devant la CRT	110	116	-5,2
Taux de traitement** (%)	58,2	64,6	-9,9
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	2 989	2 483	20,4
Délai moyen de traitement avant intervention juridique (en jours)	105,6	78,3	
Délai moyen de traitement après intervention juridique (en jours)	506,5	477,1	
- avant audience devant la CRT	492,5	455,8	
- après audience devant la CRT	674,7	704,0	

* Commission des relations du travail

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par [illegible]

Cheminement du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si la plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de rapprochement des parties. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque l'intervention de rapprochement des parties a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, à la Commission des relations du travail. Le traitement de la plainte entre alors dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement et de lui rembourser les sommes perdues depuis le congédiement ;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité au salarié ;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

La Commission des normes du travail peut recevoir, en vertu de l'article 123.6 de la loi, une plainte d'un salarié pour harcèlement psychologique. La loi précise également que le salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elle définit le harcèlement psychologique comme étant une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, soit par une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.

Tableau 12

	2005-2006	2004-2005 1er juin 2004 au 31 mars 2005	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 202	—	—
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 687	2 067	30.0
Total des plaintes à traiter	3 889	2 067	88.2
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 199	864	154.5
sans intervention juridique	2 161	863	150.4
avec intervention juridique	38	1	
avant audience devant la CRT*	38	1	
après audience devant la CRT	—	—	—
Taux de traitement** (%)	56.6	41.8	35.2
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 691	1 203	40.6
Délai moyen de traitement sans intervention juridique (en jours)	177.4 j	99.1 j	
Délai moyen de traitement avec intervention juridique (en jours)	460.6 j	246.0 j***	
avant audience devant la CRT	460.6 j	246.0 j***	
après audience devant la CRT			

* [illegible]
** [illegible]
*** [illegible]

Cheminement du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique

[illegible]

Les activités de rapprochement des parties

[illegible]

Tableau 13

	2005-2006	2004-2005
Rapprochements offerts	5 072	5 258
Rapprochements acceptés	4 546	4 461
Rapprochements effectués	3 772	4 461
avec entente	2 533	3 128
sans entente	1 239	1 333
Taux de règlement (%)	67,0	70,1

Les demandes de révision

[illegible]

Tableau 14

	2005-2006	2004-2005
Demandes en traitement au début de l'exercice	11	38
Demandes reçues au cours de l'exercice	400	227
Révision accordée	86	74
Révision refusée	273	155
Demandes réglées sans qu'intervienne une décision**	8	[illegible]
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	44	11

[illegible]

CHAPITRE 3

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante. Il est clair que son environnement interne doit être, le plus possible, caractérisé par une capacité d'adaptation au changement, par une expertise de qualité et une mobilisation de son personnel, ainsi que par des façons de faire axées sur la recherche de la performance et sur la gestion par résultats. L'utilisation des ressources doit également être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation.

Le personnel

Les effectifs en poste

Au 31 mars 2006, le personnel de la Commission des normes du travail comptait 579 employés, dont 523 réguliers et 56 occasionnels. Ce volume au 31 mars 2005 était de 599 employés.

La planification de la main-d'œuvre

La Commission a réalisé une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre afin de s'assurer que son organisation dispose, en tout temps, des bonnes personnes, au bon moment et au bon endroit. L'exercice a permis de constater la croissance de l'écart entre l'effectif disponible et les besoins de personnel de l'organisation. Cela s'explique par l'ajout de mandats confiés à la Commission au cours des dernières années ainsi que par le contexte de réduction de la taille de l'État voulant que la Commission puisse remplacer seulement 40 % des personnes qui prennent leur retraite.

Afin de continuer à offrir des services de qualité à sa clientèle, la Commission a approuvé à l'automne 2005 son plan pluriannuel de main-d'œuvre pour la période 2005-2006. Celui-ci comporte une série d'actions réalisées ou entreprises en 2005-2006, telles que la révision de processus et de méthodes de travail ainsi que l'adoption et la mise en œuvre d'une stratégie au regard de l'utilisation de services partagés.

La Commission est tenue d'appliquer les mesures gouvernementales de réduction des effectifs et elle a mis en place un processus permettant de suivre formellement l'évolution des impacts.

La qualité de vie au travail

En lien avec l'un de ses objectifs stratégiques, les actions qu'a réalisées la Commission en 2005-2006 en vue de promouvoir la qualité de vie au travail ont porté sur les éléments suivants :

- l'élaboration d'une politique de qualité de vie au travail qui devrait être diffusée en 2006-2007 ;
- un sondage sur la qualité de vie au travail qui a été administré par une firme externe auprès de l'ensemble du personnel à l'automne 2005. Un rapport détaillé a été produit par la firme et les résultats globaux ont été diffusés à l'ensemble du personnel. Les résultats du sondage ainsi que les recommandations du comité paritaire ont constitué l'assise de la rédaction de la politique de qualité de vie au travail ;
- une conférence sur la gestion du stress au travail offerte à l'ensemble du personnel ;
- la tenue de cliniques de vaccination contre la grippe dans 9 des 14 bureaux de la Commission. Ces cliniques ont permis à 131 employés de recevoir leur vaccin et de profiter d'un remboursement de la moitié du coût du vaccin (maximum 10 $) ;
- des messages de sensibilisation publiés dans l'intranet sur différents sujets, dont la Semaine nationale de la santé mentale et la Journée nationale du sport et de l'activité physique.

- des activités culturelles et sportives dans les locaux de la Commission en dehors des heures de travail (chorale, yoga, etc.);
- un programme de remboursement d'une partie des frais liés à l'activité physique.

Les ressources informationnelles

Les investissements en technologies de l'information

La Commission a produit son plan de gestion des ressources informationnelles pour l'exercice 2005-2006 et elle procède à sa mise en application.

Conformément à ce plan, la Commission a réalisé en 2005-2006 des investissements en matière de ressources informationnelles de près de 6,6 millions de dollars, dont 6,1 millions en dépenses récurrentes et 0,5 million en développement de systèmes.

Tableau 15

Fonctions	2005-2006 Dépenses récurrentes (000 $)	2005-2006 Développement (000 $)	2004-2005 Dépenses récurrentes* (000 $)	2004-2005 Développement (000 $)
Rémunération	3 552,8	79,9	[illegible]	[illegible]
Acquisitions (matériel et logiciels)	647,5	12,0	586,1	124,6
Acquisition de services	1 837,0	368,3	1 561,8	[illegible]
Autres frais	29,4	0,0	[illegible]	0,0
Totaux	**6 066.7**	**460.2**	**5 038.3**	**5 686.5**

Les dépenses récurrentes ont été effectuées dans le cadre de l'entretien des systèmes informatiques de la Commission, de ses systèmes sectoriels, de ses interfaces ainsi que de ses sites Internet et Intranet. Les dépenses liées au développement ont été réalisées particulièrement pour le développement de la prestation électronique de services, la poursuite du développement de l'environnement informationnel du système de mission et la mise en ligne d'un nouvel Intranet.

En lien avec son objectif stratégique concernant la prestation de services en ligne, la Commission a défini ses orientations en matière de services en ligne en tenant compte de la vision gouvernementale. De plus, elle a entrepris la réalisation de son plan d'action visant la mise des services en ligne à sa clientèle. Ce plan d'action prévoit le déploiement, sur un horizon de quatre ans, d'un système permettant à la clientèle de la Commission d'effectuer une gamme de transactions en ligne.

Les réalisations de l'exercice sont :

- la révision de la portée des services à offrir à la clientèle;
- l'élaboration et la mise en place du cadre de gouvernance;
- la mise en place d'un service sécurisé de transfert de fichiers par la clientèle;
- le début des travaux de mise en place d'un cadre de gestion;
- le début des travaux de développement des services en ligne (bulletin de paye et service d'abonnement).

La sécurité de l'information

Dans le cadre des travaux prévus dans son plan d'action triennal 2003-2006, plusieurs interventions ont été réalisées en matière de sécurité de l'information numérique, et ce, conformément aux attentes et aux directives gouvernementales en la matière.

Les interventions les plus importantes de la Commission à cet égard ont porté sur :

- la catégorisation des informations de ses principaux systèmes opérationnels et administratifs;
- la réalisation d'une analyse de risques basée sur la méthode Méhari, conformément aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor;
- l'évaluation et le choix d'un nouveau logiciel de surveillance;
- la tenue d'un exercice de rétablissement des systèmes informatiques essentiels;
- la mise en œuvre de plusieurs mesures de sécurité suivant les constatations du Vérificateur général.

Parallèlement, les travaux de préparation d'un nouveau plan d'action triennal 2006-2009 ont été entrepris.

Les ressources financières

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Par conséquent, elle est tenue d'effectuer une planification financière quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail. Elle produit également les rapports de suivi exigés par les instances centrales.

La direction et le conseil d'administration visent à mettre en place les ressources nécessaires à l'accomplissement de la mission de la Commission et à effectuer les investissements nécessaires pour maintenir la qualité des services offerts à la clientèle, et ce, tout en maintenant une situation financière qui tienne compte de la disponibilité des revenus de la Commission. C'est pourquoi, au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a continué ses efforts de contrôle des dépenses afin d'atteindre l'équilibre financier, même si un budget déficitaire avait été approuvé par son conseil d'administration.

La Commission a effectué une analyse pour évaluer le financement requis de la part des employeurs afin de pouvoir disposer des ressources suffisantes pour accomplir sa mission. Cette analyse a permis de confirmer que le taux actuel de cotisation des employeurs est suffisant pour répondre aux besoins de la Commission au cours des cinq prochaines années.

Pour l'exercice 2005-2006, la Commission réalise un léger excédent des revenus sur les dépenses de 0,1 million de dollars. En hausse de 7,1 % par rapport à 2004-2005, les revenus ont atteint 53,0 millions de dollars, dont 52,1 millions provenant de la cotisation des employeurs. Les dépenses de fonctionnement de l'exercice totalisent 52,9 millions, en hausse de 2,3 millions (4,6 %) par rapport à l'exercice précédent.

La Commission est tenue, en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés à l'encontre d'une disposition de la Loi sur les normes du travail. Le décret 657-2005, du 23 juin 2005, fixe à 5 924 630 $ la contribution de la Commission des normes du travail au fonds de la Commission des relations du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Le coût de la mission

Le tableau 16 indique que le cœur de la mission de la Commission, c'est-à-dire ses fonctions d'information et d'aide-conseil, de traitement des plaintes, de représentation des salariés auprès de la Commission des relations du travail, de surveillance de l'application de la loi et de recommandation au ministre, a représenté en 2005-2006 des dépenses totalisant 44,6 millions de dollars, soit 84,3 % des dépenses totales.

Tableau 16

Fonctions	2005-2006		2004-2005**	
	Coût (000 $)	% du total	Coût (000 $)	% du total
Information et renseignements fournis à la population sur les normes du travail	6 681	[illegible]	6 620	[illegible]
Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés	24 958	[illegible]	24 091	[illegible]
Représentation des salariés auprès de la CRT et remboursement des dépenses [illegible]	11 518	21,8	11 175	[illegible]
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Soutien administratif aux activités de mission*	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Services à la gestion et administration générale	[illegible]	[illegible]	3 470	[illegible]
Total	**52 908**	**100,0**	**50 602**	**100,0**

* Soutien administratif aux activités de mission : [illegible] de l'information.

** Les valeurs du coût de la mission par fonction pour [illegible] 2004-2005. Nous avons [illegible] 2005-2006.

Le coût unitaire des services

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission et d'offrir des services de qualité à sa clientèle avec l'utilisation de ses ressources au meilleur coût. C'est dans cette perspective qu'elle a développé et qu'elle utilise un système de mesure du coût de ses services et activités.

Le tableau 17 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission en 2005-2006 et 2004-2005. Le coût unitaire est établi pour chaque plainte ou intervention terminée à la Commission des normes du travail. Ce coût comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes, de même que la proportion des dépenses de soutien administratif liée à chacune des étapes du processus d'intervention. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante terminée après intervention juridique comprend les dépenses imputables à la réception de la plainte, au service de rapprochement des parties, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et des instances judiciaires.

Tableau 17

Service	2005-2006 Volume	2005-2006 Coût unitaire	2004-2005* Volume	2004-2005* Coût unitaire
Demandes de renseignements sur la loi				
Demandes de renseignements	459 417	12 $	525 758	11 $
Traitement des plaintes				
Traitement d'une plainte pécuniaire **avant** intervention juridique	16 370	737 $	16 052	609 $
Traitement d'une plainte pécuniaire **après** intervention juridique	2 955	1 872 $	4 572	1 548 $
Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **avant** intervention juridique	2 014	648 $	2 083	510 $
Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **après** intervention juridique	726	2 619 $	817	2 207 $
Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **avant** intervention juridique	2 903	556 $	3 173	572 $
Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **après** intervention juridique	1 254	2 766 $	1 352	2 701 $
Traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique (HP) **avant** intervention juridique	2 161	2 422 $	850	5 963 $
Surveillance de l'application de la loi				
Interventions de surveillance de l'application de la loi	2 311	389 $	2 925	410 $

* Les valeurs de coût unitaire pour 2004-2005 diffèrent des données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005. Nous avons ajusté les chiffres pour les rendre comparables à la présentation adoptée en 2005-2006.

Les ressources matérielles

L'aménagement des aires de travail

Le déménagement du Service des renseignements

CHAPITRE 4

L'accès à l'information

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, de même qu'à la politique d'accès à l'information de la Commission, toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la loi et ses règlements. Le droit d'accès est gratuit. Cependant des frais pour la transcription, la reproduction ou la transmission peuvent être exigés de la personne à qui un tel accès est accordé.

Toute demande reçue par un employé ou par un représentant de la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne qui sollicite un tel accès. La demande doit être transmise sans délai au secrétaire général de la Commission, qui est le responsable désigné en vertu de la loi.

Pour la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, la Commission des normes du travail a reçu 252 demandes d'accès à l'information, comparativement à 132 demandes pour l'année précédente. Cette augmentation est attribuable principalement à des nouvelles demandes d'accès touchant des dossiers de plaintes pour harcèlement psychologique.

La protection des renseignements personnels

La Commission accorde toujours une grande importance aux renseignements personnels qu'elle possède sur sa clientèle. Elle poursuit la mise en œuvre de mesures visant à respecter le plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres.

Au cours des dernières années, des efforts importants ont été déployés relativement à la formation du personnel de la Commission qui est en relation directe avec la clientèle. Les inspecteurs-enquêteurs, avocats et secrétaires juridiques de la Commission ont reçu une formation portant sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Afin de préserver les efforts déjà consentis, un programme de sensibilisation destiné aux nouveaux employés a été mis au point au cours de l'année 2004-2005. Cette sensibilisation porte sur des sujets importants comme la collecte, la consultation, la communication et la destruction des renseignements personnels. On mentionne également dans ce programme les politiques et procédures en matière d'accès et de protection des renseignements personnels en vigueur à la Commission.

Par ailleurs, en vue d'atteindre l'objectif stratégique visant à déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus, une fonction d'échange électronique de documents entre la Commission et sa clientèle a été implantée au cours de l'exercice. Ce nouveau service permet à la clientèle de bénéficier d'avantages intéressants. Par contre, la technologie qui en découle représente des enjeux et défis de taille en matière de protection des renseignements personnels. Des efforts importants ont été faits pour assurer un haut niveau de sécurité et ainsi protéger les documents électroniques transmis par la clientèle. À cette fin, la Commission a mis en place un système de transmission électronique sécurisée pour sa clientèle dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

À la suite de l'implantation de son nouveau système informatique de mission, la Commission a effectué quelques modifications aux droits d'accès accordés à son personnel afin de s'assurer que les renseignements personnels de sa clientèle soient utilisés conformément à la réglementation en place.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission, sous la rubrique « Outils linguistiques ». Cette rubrique offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française.

Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel. Il a été imprimé et distribué à tous les membres du personnel.

Lors des séances d'accueil, l'aide-mémoire est remis au nouveau personnel de la Commission et les principales règles énoncées dans la politique linguistique lui sont présentées.

Pour une douzième année, la Commission a souligné la Semaine du français, laquelle s'est déroulée du 15 au 27 mars 2006 sous le thème « Le français vous fait la cour ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion d'être sensibilisé à l'importance de bien parler et écrire notre langue et d'en connaître les différents outils mis à sa disposition, notamment la politique linguistique de la Commission.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et pour la dixième année, la Commission a présenté en octobre 2005 au ministère des Services gouvernementaux l'état de francisation de ses technologies de l'information lors du dépôt de son bilan annuel en matière de ressources informationnelles.

L'objectif de cette politique est l'utilisation généralisée du français dans les technologies de l'information. Tout comme l'an dernier, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a ainsi notamment :

- accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique ;
- assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données ;
- utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens ;
- formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, entré en vigueur le 1er septembre 1998, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

De plus, la Loi sur le ministère du Conseil exécutif oblige les organismes à rendre leur code d'éthique et de déontologie accessible au public et à le publier dans leur rapport annuel. Celui-ci doit faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leurs décisions et des sanctions imposées par l'autorité compétente, ainsi que de la mise en application des mesures de surveillance pendant l'année.

La Commission rend accessible au public son code d'éthique et de déontologie à l'occasion de la

publication de son rapport annuel (voir l'annexe 10). En ce qui a trait à la conformité avec les règles établies dans ce code, selon l'information disponible et à la connaissance des personnes visées, aucun manquement ni aucune irrégularité n'ont été constatés au cours du présent exercice.

La responsabilisation des personnes à l'égard des moyens repose également sur des valeurs qui constituent la base du code de conduite auquel le personnel peut se référer lorsqu'il est confronté à des dilemmes éthiques. C'est dans cet esprit que la Commission, en s'inspirant des normes d'éthique et de la Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise adoptée par l'Assemblée nationale en novembre 2002, a mis l'accent sur la promotion des valeurs suivantes dans le cadre de son plan stratégique 2004-2006 : le respect, l'équité et la compétence.

Par ailleurs, dans le cadre du plan d'action gouvernemental visant la consolidation de l'infrastructure de l'éthique au sein de l'administration publique, la Commission a entrepris, au cours de l'année 2004-2005, une démarche de réflexion éthique qui s'est conclue par le développement d'un plan d'action.

Au printemps 2005, une étape importante de ce plan d'action a été réalisée, soit l'établissement d'un diagnostic éthique, auquel ont participé une trentaine d'employés de la Commission. Ce diagnostic inclut une réflexion sur la culture de l'organisation portant sur sa mission et ses valeurs en relation avec ses agissements. Les résultats de ce diagnostic ont également été partagés avec les membres de la haute direction. À la lumière des résultats obtenus, un programme de sensibilisation des gestionnaires et des employés ainsi qu'une structure de décision et de suivi éthique adaptée au contexte de l'organisation sont en cours d'élaboration.

La Commission est convaincue que cette démarche permettra aux employés, lorsque le cadre normatif ne permet pas de résoudre une situation, implicitement de s'appuyer sur les valeurs de la Commission pour trouver la solution appropriée.

Les engagements et réalisations en matière d'allègement réglementaire pour les entreprises

En août 2004, le gouvernement du Québec adoptait un plan d'action en matière d'allègement réglementaire et administratif. Afin d'assurer la mise en œuvre et l'actualisation de ce plan d'action, les ministères et organismes ont à produire un plan pluriannuel d'allègement réglementaire pour les entreprises, mis à jour chaque année.

Bien que la Commission des normes du travail impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative.

La Commission souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux afin de proposer de nouvelles avenues de simplification sur le plan administratif et réglementaire. À cet effet, elle collabore avec le ministère du Travail dans le respect de l'échéancier du plan d'action des mesures d'allègement réglementaire des organismes relevant de sa responsabilité.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement du Québec s'est donné des objectifs permettant à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin visent les membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes.

L'annexe 11 présente la situation de l'emploi de la Commission des normes du travail en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2005-2006.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

LES ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

Page

Rapport de la direction ____ 60

Rapport du vérificateur ____ 61

États financiers

Résultats et excédent ____ 62

Bilan ____ 63

Flux de trésorerie ____ 64

Notes complémentaires ____ 65

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

André Brochu
Président-directeur général

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Québec, le 11 mai 2006

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2006, l'état des résultats et de l'excédent ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 11 mai 2006

Résultats et excédent

de l'exercice terminé le 31 mars 2006

	2006	
Produits		
Cotisations des employeurs (note 3)	52 095 369 $	48 536 499 $
Intérêts sur placements	697 831	655 497
Autres (note 4)	217 293	293 608
	53 010 493	49 485 604
Charges		
Traitements et avantages sociaux	32 892 669	31 053 904
Services professionnels et administratifs	2 318 875	2 253 969
Frais de déplacement	1 190 930	1 364 573
Télécommunications et courrier	1 250 847	1 301 702
Publicité et information	582 602	632 527
Location de locaux, d'équipement et autres	3 834 226	3 416 777
Entretien	856 309	868 436
Fournitures	630 823	681 745
Intérêts et frais bancaires	12 937	11 535
Amortissement des immobilisations corporelles	1 382 206	1 435 947
Amortissement des actifs incorporels	1 616 703	143 424
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	2 886	11 552
	46 571 213	44 076 093
Ententes avec le gouvernement du Québec (note 12)		
Frais de perception de Revenu Québec	411 752	402 688
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail	5 924 630	6 121 440
	52 907 595	50 602 421
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	102 898	(1 116 817)
Excédent au début	51 074 584	52 191 401
Excédent à la fin	51 177 482 $	51 074 584 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

au 31 mars 2006

	2006	
Actif		
À court terme		
Placements (note 5)	46 308 271 $	47 152 017 $
Débiteurs	175 173	126 041
Intérêts courus sur placements	91 045	67 189
	46 574 489	47 345 247
Immobilisations corporelles (note 6)	3 851 733	3 768 062
Actifs incorporels (note 7)	14 441 875	15 565 797
	64 868 097 $	66 679 106 $
Passif		
À court terme		
Découvert bancaire	147 724 $	32 943 $
Créditeurs et frais courus	2 507 738	4 832 633
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 9)	81 184	152 553
Provision pour vacances (note 10)	4 496 849	4 445 092
	7 233 495	9 473 221
Provision pour congés de maladie (note 10)	6 457 120	6 121 301
Excédents (note 11)	51 177 482	51 074 584
	64 868 097 $	66 679 106 $

Engagements (note 12)

Éventualités (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration :

Gaston Lafleur
Membre du conseil d'administration et président du comité de vérification

André Brochu
Président-directeur général

de l'exercice terminé le 31 mars 2006

	2006	
Activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	102 898 $	(1 116 817) $
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 382 206	1 435 947
Amortissement des actifs incorporels	1 616 703	143 424
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	2 086	11 552
	3 103 893	474 106
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Variation des débiteurs	(49 132)	329 692
Variation des intérêts courus sur placements	(23 856)	11 973
Variation des créditeurs et frais courus	(1 556 484)	132 194
Diminution des recouvrements perçus à remettre aux tiers	(81 369)	(192 212)
Augmentation de la provision pour vacances	51 757	603 517
Variation de la provision pour congés de maladie	325 819	(55 828)
	(1 333 265)	1 480 596
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	1 770 628	1 963 642
Activités d'investissement		
Variation des placements	(6 100 000)	2 100 000
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 495 689)	(2 800 588)
Acquisitions d'actifs incorporels	(1 235 224)	(5 634 727)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	1 758	500
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(8 829 155)	(6 334 815)
Diminution de la trésorerie	(7 058 527)	(4 371 173)
Trésorerie en début d'exercice	28 919 074	33 290 247
Trésorerie en fin d'exercice		
(t. trésorerie à la fin (note 13)	21 860 547 $	28 919 074 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Rapport annuel de gestion 2005-2006

au 31 mars 2006

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

Son mandat consiste à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec* et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter en trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Équipement	20 %
Mobilier	20 %
Matériel roulant	20-30 %
Améliorations locatives	20 %
Matériel informatique	20-33 %

La Commission examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Si la valeur comptable excède le montant estimatif recouvrable, une perte de valeur correspondant à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur de l'actif est imputée aux résultats.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et de développement informatique, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire. Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

	Taux
Logiciels	33,33 %
Développement informatique	10 et 20 %

Les projets de développement informatique sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Cotisations des employeurs

Les cotisations des employeurs sont perçues par Revenu Québec. Ces cotisations, déterminées conjointement avec Revenu Québec, sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la croissance de la masse salariale fondée sur l'année civile précédente. Elles demeurent sujettes à vérification et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Cotisations des employeurs

	2006	
Cotisations estimées pour l'exercice	51 885 083 $	49 630 094 $
Augmentation (diminution) des cotisations afférentes à des exercices antérieurs		
2005	360 056	
2004	(1 217)	(125 912)
2003	19 694	(213 797)
2002	(40 502)	51 724
2001	1 132	1 476
1996 à 2000	(128 877)	(7 179)
	210 286	(293 688)
	52 095 369 $	49 336 406 $
Taux de croissance appliqué aux cotisations de l'année civile précédente pour établir les cotisations de l'exercice	3,64 %	3,10 %
Masse salariale assujettie de l'année civile précédente, utilisée pour estimer les cotisations de l'exercice (en milliards de $)	64,9	60,2

4. Autres produits

	2006	
Réclamations perçues pour des salariés non remplacés	19 295 $	25 691 $
Ventes de publications	2 534	4 515
Récupération de frais judiciaires	195 464	263 400
	217 293 $	293 606 $

5. Placements

	2006	
Dépôts à terme	32 800 000 $	26 150 000 $
Billet à escompte	–	4 826 607
Acceptations bancaires	13 508 271	16 379 410
	46 308 271 $	47 152 017 $

Les taux d'intérêt fixes varient de 3,76 % à 4,15 % (2,54 % à 2,81 % en 2005). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

6. Immobilisations corporelles

	2006			
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 690 661 $	1 242 892 $	447 769 $	556 713 $
Mobilier	2 259 619	965 058	1 294 561	1 124 348
Matériel roulant	26 472	19 472	7 000	10 245
Améliorations locatives	5 331 989	3 770 237	1 561 752	1 545 448
Matériel informatique	3 916 332	3 375 681	540 651	529 308
	13 225 073 $	9 373 340 $	3 851 733 $	3 766 062 $

Des immobilisations corporelles classées sous les rubriques « Équipement » et « Améliorations locatives » représentant respectivement 25 903 $ et 23 365 $ n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

7. Actifs incorporels

	2006			
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Logiciels	669 763 $	585 033 $	84 730 $	79 198 $
Développement informatique	19 568 042	5 210 897	14 357 145	15 486 599
	20 237 805 $	5 795 930 $	14 441 875 $	15 565 797 $

Des actifs incorporels classés sous le rubrique « Développement informatique » au montant de 192 735 $ (2005 : 14 851 739 $) n'ont pas été amortis, étant donné qu'ils sont en cours de réalisation.

8. Emprunt temporaire

Le conseil d'administration de la Commission a autorisé des emprunts temporaires sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires pour une somme n'excédant pas 5 000 000 $ pour l'exercice 2006 (2005 : 3 000 000 $). Les emprunts sont négociés au cours de l'exercice en fonction des besoins de trésorerie de la Commission. Au 31 mars 2006 et 2005, l'emprunt temporaire ne comportait aucun solde.

9. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2006	
Soldé au début	162 553 $	354 765 $
Réclamations perçues des employeurs	2 608 702	2 476 528
	2 771 255	2 831 293
Réclamations versées aux salariés	2 670 776	2 645 047
Virements aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés	19 295	25 693
	2 690 071	2 670 740
Soldé à la fin	81 184 $	162 553 $

10. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 388 200 $ (2005 : 1 085 612 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Prestations aux employés et congés de maladie

	2006		2005	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	4 445 092 $	6 131 301 $	3 841 575 $	6 187 129 $
Charge de l'exercice	2 983 930	1 430 069	3 236 784	819 460
Prestations versées au cours de l'exercice	(2 932 173)	(1 104 250)	(2 633 267)	(875 288)
Solde à la fin	4 496 849 $	6 457 120 $	4 445 092 $	6 131 301 $

11. Excédent

La Commission emploie environ 97 % de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent représenté essentiellement par des placements. Ainsi, l'excédent de 31 977 492 $ au 31 mars 2006 permettra de financer environ 96 % des charges de fonctionnement, des acquisitions d'immobilisations corporelles et des actifs incorporels prévus pour les douze premiers mois du prochain exercice.

12. Engagements

Ententes avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002 et renouvelable pour une durée de cinq années, prévoit la perception des cotisations des employeurs par Revenu Québec, en échange des frais de perception indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation. Pour l'exercice 2007, des négociations sont présentement en cours entre les deux parties afin de déterminer les modalités de la prochaine entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 411 752 $ pour l'exercice 2006 (2005 : 402 888 $).

Selon l'article 25.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission contribue au fonds de la Commission des normes du travail pour pourvoir aux dépenses engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite et à l'encontre d'un congédiement sans cause juste et suffisante. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement, après consultation de la Commission par le ministre. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 5 924 630 $ pour l'exercice 2006 (2005 : 6 121 440 $). Le montant de la contribution pour l'exercice 2007 n'est pas encore déterminé. Toutefois, la contribution se situera à 46 % (2006 : 46 %) des coûts de la Commission des normes du travail, excluant certaines dépenses spécifiques de la Commission.

Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation et les contrats d'acquisition de biens et services se détaillent ainsi au 31 mars 2006 :

	Location-exploitation	Biens et services	Total
2007	3 721 382 $	1 891 317 $	5 612 699 $
2008	48 928	300 727	349 655
2009	39 016	267 464	306 480
2010	23 486	–	23 486
2011	10 814	–	10 814
	3 843 626 $	2 459 508 $	6 303 134 $

13. Flux de trésorerie

Les trésoreries et équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2006	2005
Placements	22 008 271 $	26 952 017 $
Découvert bancaire	(147 724)	(32 943)
	21 860 547 $	26 919 074 $

Les intérêts payés par la Commission au cours de l'exercice s'élèvent à 1 337 $ (2005 : 0 $).

En date du 31 mars 2006, le poste « créditeurs et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels, représentant respectivement 172 015 $ et 91 175 $ (2005 : 197 934 $ et 833 616 $).

14. Instruments financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La direction est d'avis que ces instruments financiers n'exposent pas la Commission à des risques significatifs de taux d'intérêt.

15. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. Éventualité

À la suite de l'adoption de la *Loi sur l'équité salariale* le 21 novembre 1996, la Commission doit effectuer une démarche d'évaluation de différents corps d'emploi. À la date de préparation des états financiers, la Commission n'est pas en mesure d'évaluer le montant qui lui pourrait devoir débourser, le cas échéant, étant donné que les travaux relatifs à cette démarche ne sont pas encore complétés. En conséquence, aucun montant n'a été constaté aux états financiers.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2005 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2006.

Annexe 1

- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir à l'intérieur de ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que nos bureaux de la Côte-Nord ainsi que de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi;
- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service envoyée par courrier;
- communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous déposez cette plainte en personne ou par téléphone;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons au départ ou décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai moyen de 60 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Votre collaboration est essentielle

Afin que nous puissions traiter efficacement votre demande, votre collaboration est essentielle. Ainsi, nous pouvons vous demander de nous transmettre de l'information complémentaire ou des pièces justificatives.

Il est très important que vous :

- donniez suite rapidement à notre demande d'information;
- vous communiquiez vos coordonnées exactes et complètes pour que nous sachions en mesure de vous joindre facilement;
- nous avisiez de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut nous empêcher de toujours respecter nos engagements.

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous avez droit en salarié avec droit ainsi que du cheminement de la plainte;
- vous informer des recours du salarié;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels vous concernant conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services

La Commission des normes du travail fait des efforts soutenus pour répondre à vos besoins. Néanmoins, certaines situations peuvent provoquer de l'insatisfaction.

Si vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler au sujet de la qualité de nos services, nous vous invitons à faire part de vos observations au Service des relations avec la clientèle.

Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Tél. : 418 525-2161 • 1 888 708-9188 (sans frais)

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Cette déclaration de services s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Ainsi, la Commission modifiera ses engagements en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle.

Annexe 2

Population cible	Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail entre le 1er juillet et le 31 décembre 2005
Aspects méthodologiques	Entrevues téléphoniques réalisées du 26 au 27 février 2006 Nombre de répondants pour 2006 : 824

Éléments généraux de la Déclaration de services aux citoyens	Taux de satisfaction	
	2006	
• Accessibilité du personnel	90 %	90 %
• Clarté des informations	90 %	89 %
• Cohérence des informations	92 %	90 %
• Délai de traitement du dossier	75 %	68 %
• Résultat final	77 %	74 %
• Information sur les services, la loi, les droits, etc.	88 %	87 %
	2006	
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier au moment du dépôt de sa plainte	87 %	89 %
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier à l'étape des procédures judiciaires	91 %	92 %
• Information sur l'état d'avancement de son dossier donnée au salarié dans les deux jours suivant sa demande	73 %	75 %
- Niveau de satisfaction par rapport à l'information transmise (Pourcentage de répondants très satisfaits et satisfaits)	87 %	87 %

Principales suggestions pour améliorer la qualité des services (sondage de février 2006)	Fréquence
Répondants dont la plainte était en traitement aux directions régionales :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	25 %
• Plus d'information sur les processus, les délais, les conditions, etc.	15 %
• Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier (plus de suivi)	14 %
• Personnel plus accessible	11 %
• Modifier la loi en faveur des travailleurs	7 %
• Plus de personnel	6 %
Répondants dont la plainte était en traitement à la Direction des affaires juridiques :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	47 %
• Plus d'information sur les processus, les délais, les conditions, etc.	13 %
• Plus de personnel	10 %
• Plus de suivi, plus d'information sur l'état d'avancement du dossier	8 %
• Personnel plus accessible	7 %

Annexe 3

Régions	Plainte pécuniaire	Pratique interdite (122)	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante (124)	Harcèlement psychologique (HP)	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	522	75	149	77	823
Chaudière-Appalaches	719	150	202	88	1 159
Lanaudière	952	194	283	157	1 586
Laurentides	1 124	198	319	197	1 838
Saguenay–Lac-Saint-Jean	673	96	174	115	1 058
Capitale-Nationale	1 610	248	388	271	2 517
Mauricie–Centre-du-Québec	926	198	268	158	1 550
Estrie	929	111	179	78	1 297
Montréal	5 000	893	1 270	768	7 931
Montérégie	2 750	520	795	461	4 526
Laval	901	179	297	144	1 521
Service des faillites (Montréal)*	678	0	0	0	678
Service des normes sectorielles	369	19	49	18	455
Outaouais	685	132	157	90	1 064
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	309	54	63	37	463
Côte-Nord	209	46	70	28	353
Total 2005-2006	**18 356**	**3 113**	**4 663**	**2 687**	**28 819**
Total 2004-2005	19 261	3 062	4 600	2 067	28 990

* Le Service des faillites traite les plaintes déposées contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

Annexe 4

[illegible]

Directions régionales	Avis de cessation	Congés pour raisons familiales	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Congés de fin d'année	Frais reliés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	195		103	66	231	1	166		18	784
Chaudière-Appalaches	305	1	61	28	359	4	279		29	1 066
Lanaudière	358	1	81	48	478	5	367		31	1 369
Laurentides	348		108	50	562	14	449	2	35	1 568
Saguenay–Lac-Saint-Jean	282	1	102	27	400	6	319		18	1 155
Capitale-Nationale	721	5	189	58	1 092	28	945	2	53	3 093
Mauricie–Centre-du-Québec	349		158	68	547	8	407	1	29	1 654
Estrie	290		91	61	348	5	298		17	1 110
Montréal	1 689	7	595	259	2 692	78	2 115	5	127	7 567
Montérégie	1 053	3	283	115	1 486	25	1 350	1	86	4 402
Laval	290		72	36	441	7	303	86	32	1 267
Service des faillites (Montréal)**	124		34	4	262	1	467		5	897
Service des normes sectorielles du vêtement	127		13	3	157		202	4	4	510
Outaouais	324	1	149	68	402	4	351	2	18	1 319
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	103		25	18	200	5	109		22	482
Côte-Nord	112	1	34	3	123	3	108		4	388
Service des renseignements	163	1	23	2	446	2	334	51	3	1 025
Total	**6 833**	**21**	**2 118**	**916**	**10 228**	**196**	**8 661**	**154**	**531**	**29 658**

* Le nombre d'infractions constatées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

** Le Service des faillites traite les plaintes déposées contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

Annexe 5

	2005-2006			
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
• Réglée	8 777	61,2	9 776	60,9
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	1 258	8,8	1 378	8,6
• Désistement	3 112	21,7	3 343	20,8
• Non-admissibilité du salarié	590	4,1	985	6,1
• Faillite	326	2,3	385	2,4
• Preuve insuffisante pour établir la réclamation	141	1,0	–	–
• Autres résultats	133	0,9	177	1,2
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**14 347**	**100,0**	**16 052**	**100,0**
Poursuite employeur				
• Absence de juridiction de la Commission	15	0,8	7	0,3
• Déboutement et plainte non fondée	4	0,2	135	5,3
• Règlement hors cour	882	47,0	759	35,7
• Jugement exécuté	196	10,5	242	11,3
• Faillite	98	5,2	186	8,7
• Faits nouveaux	113	6,0	147	6,9
• Inopérabilité	269	14,3	359	16,8
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	296	15,8	296	13,9
• Préavis non exigible des administrateurs	3	0,2	2	0,1
Poursuite administrateur				
• Absence de juridiction de la Commission	0	0	9	0,4
• Déboutement et plainte non fondée	3	0,3	6	0,2
• Règlement hors cour	431	40,0	912	37,4
• Jugement exécuté	70	6,5	87	3,6
• Faillite	182	16,9	582	23,9
• Faits nouveaux	30	2,8	164	6,7
• Inopérabilité	340	31,5	674	27,6
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	18	1,7	–	–
• Préavis non exigible des administrateurs	3	0,3	5	0,2
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**2 955**	**100,0**	**4 572**	**100,0**

* 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique

Annexe 6

	Désistement	Droit de réviser accordé	Entente	Non-admissibilité du salarié	Plaintes transférées à la CRT Non-représentation de la CNT	Total avant intervention juridique	Autres résultats	Décision défavorable	Décision favorable	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	Total après intervention juridique	Total
Renseignements ou remplissage	3		10	3		16	1			1		2	18
Saisie-arrêt			4			4				1		1	5
Libération alimentaire			2			2						0	2
Enquête de la Commission	5		13	3	2	23				4	4	8	31
Salaires impayés	57		145	4	8	214	6	5	3	57	14	85	299
Exiger l'application de la loi	6		24	4	19	53	2	2		14	4	22	75
Refus d'heures supplémentaires	2		1		1	5				1		1	6
Âge de la retraite	5		14		3	20	1			12	3	16	36
Années de service erronées	1		2		1	3						0	3
Absences pour maladie ou accident	210	5	669	61	46	989	37	30	5	211	49	332	1 321
Loi électorale				1		1						0	1
Exercice d'un droit	107	2	333	33	22	499	20	17	7	126	34	204	703
Absences pour raisons familiales	75	1	149	7	11	243	3	5	1	43	7	59	302
Total motifs	**470**	**7**	**1 365**	**116**	**114**	**2 072**	**70**	**59**	**16**	**470**	**115**	**730**	**2 802**

Annexe 7

	2005-2006			
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
[illegible]				
• Non-admissibilité du salarié	120	6.0	158	7.6
• Refus d'intervention	[illegible]	[illegible]	8	0.4
• Désistement	454	22.5	406	19.5
• Entente	1 328	[illegible]	[illegible]	67.6
• [illegible]	104	[illegible]	115	[illegible]
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**2 014**	**100.0**	**2 083**	**100.0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**103.2 j**		**74.8 j**	
[illegible]				
• Absence de juridiction de la Commission	1	0.1	4	0.5
• [illegible]	16	2.2	20	2.5
• [illegible]	58	8.0	62	7.6
• [illegible]	16	2.2	13	1.6
• Non-représentation	60	8.3	54	6.6
• Règlement hors cour	472	[illegible]	551	67.5
• Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	112	[illegible]	109	13.3
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**726**	**100.0**	**817**	**100.0**
• Avant audience devant la CRT	652	89.8	731	89.5
• Après audience devant la CRT	74	10.2	86	10.5
Délai moyen de traitement (en jours)	**501.1 j**		**473.9 j**	
• Avant audience devant la CRT	[illegible]		[illegible]	
• Après audience devant la CRT	[illegible]		[illegible]	

Annexe 8

	2005-2006			
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
[illegible]				
• Non-admissibilité du salarié	276	9.5	327	10.3
• Retrait de la plainte avant toute intervention	0	0.0	36	1.1
• Désistement	542	18.7	457	14.4
• Entente	1 880	65.0	2 091	65.9
• Aucune entente	196	6.8	262	8.3
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**2 903**	**100.0**	**3 173**	**100.0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**105.6 j**		**78.3 j**	
[illegible]				
• Absence de juridiction de la Commission	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0.4
• Décision favorable	28	2.2	40	[illegible]
• Décision défavorable	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
• [illegible]	21	[illegible]	42	[illegible]
• Non-représentation	[illegible]	7.4	[illegible]	[illegible]
• [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
• [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**1 254**	**100.0**	**1 352**	**100.0**
• Avant audience devant la CRT	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
• Après audience devant la CRT	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Délai moyen de traitement (en jours)	**508.5 j**		**477.1 j**	
• Avant audience devant la CRT	[illegible]		[illegible]	
• Après audience devant la CRT	[illegible]		[illegible]	

Annexe 9

	2005-2006			
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant l'intervention juridique				
• Irrecevabilité	177	8.2	132	15.3
• Critères en harcèlement non satisfaits	285	13.2	127	14.7
• Désistement	514	23.8	255	29.5
• Entente	486	22.5	137	15.9
• Règle avec plainte pour pratique interdite ou congédiement sans une cause juste et suffisante	340	15.7	147	17.0
• Plainte non fondée	230	10.6	32	3.7
• Autorité externe	37	1.7	1	0.1
• Autres résultats	90	4.1	32	3.7
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**2 161**	**100.0**	**863**	**100.0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**171.4 j**		**89.1 j**	
Après l'intervention juridique				
• Absence de juridiction de la CNT	1	2.6		
• Non-représentation	4	10.5		
• Règlement hors cour	32	84.2	1	100.0
• Retrait de la plainte par le plaignant sans règlement	1	2.6		
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**38**	**100.0**	**1**	**100.0**
• Avant audience devant la CRT	38	100.0	1	100.0
• Après audience devant la CRT	–		–	
Délai moyen de traitement (en jours)	**460.6 j**		**246.0 j**	
Ensemble des plaintes réglées à la Commission				
• Numéro	2 199		895	
• Délai moyen	179.4 j		89.8 j	

Annexe 10

Préambule

publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q. c. I-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adoptés par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lesquels il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail, pour laquelle il a agi, est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III — Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 11

1. Renseignements généraux

L'embauche

Le portrait de l'embauche à la Commission pour l'exercice 2005-2006 s'établissait comme suit :

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	14	22	18	7

Le nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	523

2. Les membres de communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées

La situation de l'embauche et de la représentativité à la Commission pour l'exercice 2005-2006 concernant les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones ainsi que les personnes handicapées était la suivante :

Le taux d'embauche

Cible : un taux d'embauche de 25 % — **Résultat : 25,8 %**

	Réguliers				Occasionnels				Étudiants				Stagiaires				Global
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	2	1	0	1	2	1	0	2	4	2	0	0	1	0	0	0	16
Pourcentage (%)	14,3	7,1	0	7,1	8,7	4,3	0	8,7	22,2	11,1	0	0	14,3	0	0	0	
Pourcentage global (%)			28,6				21,7				33,3				14,3		25,8

Le taux de représentativité

Cibles :
- **un taux de représentativité gouvernemental de 9 % pour les membres des communautés culturelles**
- **un taux de représentativité organisationnel de 2 % pour les personnes handicapées**

Résultats :
- **4,8 % pour les membres des communautés culturelles**
- **1,5 % pour les personnes handicapées**

	Réguliers			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	25	5	0	8
Pourcentage (%)	4,8	1	0	1,5

3. Les femmes

La situation de la représentativité des femmes à la Commission pour l'exercice 2005-2006 s'établissait de la façon qui suit :

Le taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de femmes embauchées	10	14	13	3	40
Pourcentage (%)	71.4	60.9	72.2	42.9	64.5

Le niveau de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Global
Représentativité en nombre	13	125	92	87	0	0	317
Pourcentage (%)	39.4	58.4	55.8	79.1	0	0	60.6

Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

4. Les personnes de moins de 35 ans

S'inscrivant dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la Commission a favorisé au cours de l'année le recrutement de jeunes au sein de son personnel. Ainsi, parmi les personnes embauchées en 2005-2006, 64.5 % avaient moins de 35 ans, comparativement à une proportion de 75 % en 2004-2005.

Le taux d'embauche

Résultat : 64.5 %

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de personnes de moins de 35 ans embauchées	5	10	18	7	40
Pourcentage (%)	35.7	43.5	100.0	100.0	64.5

Le niveau de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Global
Représentativité en nombre	0	22	22	3	0	0	47
Pourcentage (%)	0	10.3	13.3	2.7	0	0	9.0

Le niveau de représentation des personnes de moins de 35 ans correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

5. Résultats comparatifs

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et incluant, pour 2005-2006, le taux d'embauche des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)	Global (%)
2005-2006	28,6	21,7	33,3	14,3	25,6
2004-2005	14,3	28,6	47,0	0	28,3
2003-2004	7,7	17,9	66,7	12,5	25,7

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles

Pourcentage du taux de représentativité des membres des communautés culturelles des trois dernières années

2005-2006 (%)	2004-2005 (%)	2003-2004 (%)
4,6	4,5	4,4

Le taux de représentativité des anglophones

Pourcentage du taux de représentativité des anglophones des trois dernières années

2005-2006 (%)	2004-2005 (%)	2003-2004 (%)
1	0,7	0,6

Le taux de représentativité des autochtones

Pourcentage du taux de représentativité des autochtones des trois dernières années

2005-2006 (%)	2004-2005 (%)	2003-2004 (%)
0	0	0

Le taux de représentativité des personnes handicapées

Pourcentage du taux de représentativité des personnes handicapées des trois dernières années

2005-2006 (%)	2004-2005 (%)	2003-2004 (%)
1,5	1,3	1,4

Le taux de représentativité des personnes de moins de 35 ans

Pourcentage du taux de représentativité des personnes de moins de 35 ans des trois dernières années

2005-2006 (%)	2004-2005 (%)	2003-2004 (%)
9,0	12,5	11,4

Annexe 12

Les lois et règlements portant sur le régime des conditions de travail sont les suivants :

- Loi sur les normes du travail;
- Loi sur la fête nationale;
- Règlement sur les normes du travail;
- Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VII.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail;
- Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail;
- Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre et sur la transmission de rapport;
- Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation;
- Règlement sur les taux de cotisation;
- Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement.

Annexe 13

- « Les normes du travail au Québec », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Les normes du travail dans les entreprises agricoles », dépliant gratuit.
- « Les normes du travail au Québec et les domestiques résidant chez l'employeur », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pécuniaire », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour pratique interdite », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour harcèlement psychologique », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Médiation », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Votre employeur a fait faillite ? », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Déclaration de services aux citoyens », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Codification administrative », version anglaise disponible*.
- « Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Prévenir le harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Guide de sensibilisation sur le harcèlement psychologique à l'intention des employeurs et des salariés », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la petite entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la grande entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Les gardiens et gardiennes de personnes et les normes du travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

- « Éliminer les disparités de traitement : une question d'équité ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Les normes du travail sur les disparités de traitement : guide et interprétation », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Bientôt parents ? », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Convention de partage des pourboires », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Cueilleurs de framboises, de fraises ou de pommes », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « L'avis de licenciement collectif et l'avis de cessation d'emploi », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- Diverses études concernant les normes du travail et les recours sont aussi en vente.

Consultez nos ventes au comptoir ou par la poste.

Annexe 14

	Indicateur	2005-2006	
		N	N
Achalandage selon le mode de prestation de services			
Satisfaction de la clientèle		N %	N %
		%	%
Traitements des plaintes		N	N
Amélioration continue de la qualité des services			

Siège social

Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Directions régionales

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
33, rue Gamble Ouest, bureau 09
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
235, avenue Saint-Jérôme, bureau 301
Matane (Québec) G4W 3A7

Capitale-Nationale
Hall Est, 4e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Chaudière-Appalaches
1112, boulevard de la Rive-Sud, bureau 100
Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6

Côte-Nord
975, rue Nouvel
Baie-Comeau (Québec) G5C 2C9

Estrie
200, rue Belvédère Nord, bureau 1.01
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Lanaudière
1679, chemin Gascon
Terrebonne (Québec) J6X 3Z6

Laurentides
10, rue Saint-Joseph, bureau 305
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7

Laval
1200, boulevard Chomedey, bureau 810
Laval (Québec) H7V 3Z3

Mauricie et Centre-du-Québec
100, rue Laviolette, bureau 310
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie
Place Montérégie
101, boulevard Roland-Therrien, bureau 300
Longueuil (Québec) J4H 4B9

Montréal
500, boulevard René-Lévesque Ouest, 26e étage
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 7.350
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Faubourg Sagamie
2655, boulevard du Royaume, bureau 101
Jonquière (Québec) G7S 4S9

Direction des affaires juridiques

Québec
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Montréal
500, boulevard René-Lévesque Ouest, 25e étage
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Services des renseignements

Région de Montréal
514 873-7061

Ailleurs au Québec, sans frais
1 800 265-1414

Internet
[illegible]
[illegible]